

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. 18887-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS EDUARDO MUÑOZ ZULUAGA** 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	18887-52
Fecha Resolución Recurso	30 DE ABRIL DE 2019
RECLAMO	233624 de 27 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS EDUARDO MUÑOZ ZULUAGA
Identificación del Peticionario	10027944
Matrícula No.	1155498
Dirección para Notificación	MZ 22 CS 8 VILLA SANTANA LAS BRISAS

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. 18887-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18887 DE 10 DE ABRIL DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233624 DE 22 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) LUIS EDUARDO MUÑOZ ZULUAGA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10027944 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233624-52 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. 1155498 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ 19 CS 06, Barrio VILLA SANTANA LAS BRISAS en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE ABRIL DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión mediante escrito adjunto al recurso, manifiesta que el predio ha estado desocupado, lo cual indica inconvenientes con la medición, solicita revisar la respuesta del acto administrativo N° 233624-52 y dar solución a este inconveniente con los consumos, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que la Empresa que represento, mediante el acto administrativo N°. 233624-52 de 27 DE MARZO DE 2019 resolvió la petición, en el siguiente sentido: “[...] **ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUIS EDUARDO MUÑOZ ZULUAGA identificado con C.C. No. 10027944 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución. [...]”.

Que frente al reclamo que resolvió desfavorablemente la reclamación interpuesta el día 22 de marzo de 2019, el señor LUIS EDUARDO MUÑOZ ZULUAGA interpuso recurso de reposición el día 10 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:

*Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **26 de Marzo del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia de la señora MARIELA ZULUAGA, identificada con CC N° 24.672.553, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: **“Se observa en terreno predio desocupado, además se revisó sanitario llaves y no existen fugas. Lectura Actual: 875 m3”***

*Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro de **51 m3** para el periodo de **Marzo 2019**, ya que en los periodos anteriores se contó con la siguiente facturación:*

- *En el periodo de **Diciembre 2018** el predio genero un consumo de **115 m3**, de los cuales solo se le facturaron **34 m3** por concepto de promedio, quedando así un consumo pendiente de **81 m3** por cobrar.*
- *Para el periodo de **Enero 2019** el predio tuvo un consumo de **105 m3**, de los cuales solo se le facturaron **35 m3** por concepto de promedio, quedando así un consumo pendiente de **70 m3** pendientes por cobrar, que sumados a los **81 m3** del periodo anterior arrojan un total de **151 m3** pendientes por cobrar.*
- *Para el periodo de **Febrero 2019** el predio tuvo un consumo de **4 m3**, de los cuales se le facturaron exclusivamente los **4 m3** por diferencia de lectura, permaneciendo un consumo pendiente de **151 m3** por cobrar.*

*De este modo quedaron un total de **151 m3 pendientes por facturar**, de los cuales se cobraron **51 m3** en **Marzo 2019**, que sumados a los **0 m3** facturados por diferencia de lectura, arrojan el total de los **51 m3** facturados en este periodo, permaneciendo aun un total de **100 m3** pendientes por facturar.*

*De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 1155498 por la Empresa, respecto al periodo **Marzo 2019 por 51 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más el consumo acumulado y no serán objeto de modificación o reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con la Ley 142 de 1994.*

con el fin de dar respuesta al recurso de reposición, se procedió hacer análisis del acto administrativo N° 233624-52 y se observa 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, e inclusive el periodo de ABRIL de 2019** porque se liquidó consumo que estaba pendiente de los periodos anteriores, cobrando solamente los cargos fijos, pues el predio se encuentra desocupado, e **igualmente se reliquida el cobro realizado por el procedimiento de Corte y Reconexión**, liquidado en la factura del periodo de

MARZO de 2019, por presentar inconsistencia, **valor que corresponde a \$38.093.**

En consecuencia, SE REVOCA la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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.

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

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

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

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

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

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-473639** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-3	483	0	13	0	-13956	13956
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	483	0	51	0	79120	-79120
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-4	483	0	13	0	-13956	13956
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-3	483	0	13	0	-15502	15502
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-4	483	0	13	0	-15502	15502
RECONEXION DEL SERVICIO	2019-3	483	0	0	0	38093	-38093
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	483	0	0	-4	-1	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-4	483	0	100	0	172320	-172320
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-3	483	0	51	0	87883	-87883
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	483	0	0	-2	-3	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-4	483	0	100	0	155138	-155138

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 LUIS EDUARDO MUÑOZ ZULUAGA en contra de la Resolución No. 233624-52 de 27 DE MARZO DE 2019, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1155498 la suma de **-473639**. 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 30 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. 18891-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS** 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	18891-52
Fecha Resolución Recurso	30 DE ABRIL DE 2019
RECLAMO	233239 de 21 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS
Identificación del Peticionario	10113448
Matrícula No.	1458850
Dirección para Notificación	SERUSUARIO@HOTMAIL.COM FINCAS QUIMBAYIT

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. 18891-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18891 DE 10 DE ABRIL DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233239 DE 1 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) HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10113448 quien actúa como Representante Legal del Conjunto Residencial PEDREGALES DE QUIMBAYITA P.H. interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233239-52 de 21 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. 1458850 Ciclo 14, ubicada en la dirección VIA CERRITOS, Barrio FINCAS QUIMBAYITA en los periodos de facturación de FEBRERO DE 2019 y anteriores.

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE ABRIL DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando *que la Empresa no accedió a su reclamación, luego de disertar sobre asuntos, como impertinentes y que no vienen al caso como la propiedad de las acometidas y la legitimidad y reitera sus tres pretensiones, considerando que la Empresa no mide los consumos del área común, sino que calcula sin que medie el debido "ESTUDIO TÉCNICO" demostrativo de la imposibilidad de instalar medidores individuales en las áreas comunes, solicitando REVOCAR la decisión 233239-52 de 21 DE MARZO DE 2019, porque consideran que están debidamente sustentadas en las regulaciones de la CRA y la Ley, al respecto me permito precisar lo siguiente::*

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que la Empresa que represento, mediante el acto administrativo N°. 233239-52 de 21 DE MARZO DE 2019 resolvió la petición, en el siguiente sentido: "[...] **ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS identificado con C.C. No. 10113448 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución. [...]".

Que frente al reclamo que resolvió desfavorablemente la reclamación interpuesta el día 1° de marzo de 2019, el señor HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS interpuso recurso de reposición el día 10 de abril de 2019, en cuanto a la determinación empresarial de Declarar NO PROCEDENTE la reclamación y argumenta con imprecisiones que la Empresa no mide el consumo del área

común del Conjunto Residencial Pedregales de Quimbayita P.H. sino que los calcula, porque no media el estudio técnico donde se demuestra la imposibilidad de instalar medidores individuales en las áreas comunes, toda vez, que si existe el estudio técnico y las inspecciones técnicas realizadas al Conjunto, con matrícula 1458850, donde se ha determinado la imposibilidad de medición individual por el diseño hidráulico de las conexiones del área común y en la acometida principal de acueducto que ingresa al Conjunto, se encuentra instalado el macromedidor N° C15SE006824, y al 22 de abril de 2019, y la última lectura reportada en el sistema de información comercial, corresponde a 24260 m3. Estando debidamente medido el consumo del Conjunto Residencial Pedregales de Quimbayita P.H.

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:

Así las cosas, se procederá con el análisis de lo expuesto de la siguiente manera:

Peticiones:

- 1. No facturar el costo del Macromedidor.*
- 2. Instalar Micromedición en las áreas comunes.*
- 3. Devolver la totalidad de lo facturado con registros del Macromedidor.*

Al respecto y comedidamente, nos permitimos exponer lo siguiente:

1. No facturar el costo del Macromedidor:

*Es importante para la Empresa, aclarar que de conformidad con el artículo el **Artículo 20 del Decreto 302 de 2000**, el cual se expresa que es deber de los usuarios el mantenimiento de las acometidas y medidores, **donde los costos de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios**, de tal manera, que el Macromedidor es empelado para la medición de los consumos de las áreas comunes de propiedad de la P.H., por ello, la responsabilidad de asumir los costos de la instalación pertenecen al propietario del bien, usuario o suscriptor del servicio, lo anterior, en concordancia con la **Ley 142 de 1994, Artículo 135: De la propiedad de las conexiones domiciliarias: "La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de **quien los hubiere pagado**, si no fueren inmuebles por adhesión."***

*De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 10: Acometida de acueducto**. Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. **En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.**" Es decir, el Macromedidor.*

Así las cosas, se puede concluir que es correcto lo facturado a la matrícula No. 1458850 por concepto de Macromedidor y no se realizará modificación alguna sobre dicho concepto.

- 2 y 3. Instalar Micromedición en las áreas comunes, Devolver la totalidad de lo facturado con registros del**

Macromedidor.

Al respecto, es necesario precisar que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. actualmente realiza el suministro del servicio de acueducto a la P.H. CONJUNTO RESIDENCIAL PEDREGALES DE QUIMBAYA y su medición se efectúa mediante un Macromedidor instalado exclusivamente para el mismo, así, es a partir de éste Macromedidor, se inicia la red interna de la copropiedad la cual provee del servicio a las unidades que lo requieran, que para el presente caso, existen 22 unidades privadas.

Ahora bien, la función del Macromedidor es el de registrar la totalidad del agua que ingresa al P.H., así, del consumo del Macromedidor son descontados el consumo de los Micromedidores instalados en la P.H., aclarando que de acuerdo con el diseño hidráulico existente en la copropiedad, el agua que ingresa por la acometida del Macromedidor surte directamente los puntos hidráulicos existentes en las áreas comunes, sin desestimar todos los metros lineales correspondientes a las instalaciones internas de toda la propiedad horizontal.

De ésta manera, las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

*Es por todo lo anterior, que la **Resolución RAS 330 de 2017** expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio establece el deber de instalar Macromedidores para las P.H que tengan más de **12 unidades privadas** en su interior; norma jurídica que establece las condiciones técnicas del sector de acueducto, alcantarillado y aseo, y que ratifica en su **artículo 75 numeral 2** la obligación de este sistema de medición para este tipo de usuarios del servicio de acueducto.*

*Así las cosas y de acuerdo con lo anterior, el Derecho a la medición establecido en el artículo 9 numeral 9.1, en concordancia con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, se estableció en aras de protección de ambas partes, siendo entonces necesario para la Empresa, tener certeza de la medición de las áreas comunes, de tal manera se pueda generar ésta misma para la correspondiente facturación del servicio, por lo tanto, no se puede instalar un Micromedidor para medir las áreas comunes y por ende, **no se accederá a lo solicitado respecto de la devolución de lo facturado con registros del Macromedidor, pues las acciones de la Empresa se encuentran dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.***

(...)

*Al respecto, es necesario precisar que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. actualmente realiza el suministro del servicio de acueducto a la CONJUNTO RESIDENCIAL PEDREGALES QUIMBAYITA P.H. y su medición se efectúa mediante un Macromedidor instalado exclusivamente para el mismo, así, a partir de éste Macromedidor, se inicia la red interna de la copropiedad la cual provee del servicio a las unidades que lo requieran que, para el presente caso, existen **más de 22 unidades privadas y diferentes puntos hidráulicos en las áreas comunes**, con los cuales se está realizando la facturación actualmente.*

Una vez establecido lo anterior y, en virtud a la solicitud del usuario reclamante,

se procedió con la revisión del sistema de información comercial, observándose el estudio técnico respectivo mediante el cual se determinó la imposibilidad de medición de las áreas comunes de fecha **05 de noviembre de 2018**, ejecutado en presencia del señor NORBERTO ARIAS, identificado (a) con la C.C. No. 71.991.570, en calidad de encargado de Mantenimiento de la P.H., en la cual se estableció lo siguiente:

Macromedidor: C15SE006824, Lectura: 13086

1. Conformación Hidráulica del Área Común:

- 2 lavamanos,
- 1 llave de Shuts
- 1 ducha.
- 1 piscina
- 3 llaves alternas
- 3 unidades sanitarias
- 1 salón social con 1 cocineta
- 2 puntos hidráulicos que abastecen el área común
- 3 HIDRANTES- para atención de conflagraciones.
- Distancia aproximada de tubería – 341 a 370 m lineales.
- Red contra incendios conectada al área común.
- Conclusión: NO ES POSIBLE LA MEDICIÓN INDIVIDUAL.

Lo anterior, desencadena a siguiente conclusión: **“No es posible la medición individual, por el diseño hidráulico de las conexiones del área común. (...) múltiples llaves e hidrantes que están conectadas áreas comunes.”**

Ahora bien, la función del Macromedidor es el de registrar la totalidad del agua que ingresa al P.H., así, del consumo del Macromedidor son descontados el consumo de los Micromedidores instalados en la P.H., aclarando que de acuerdo con el diseño hidráulico existente en la copropiedad, el agua que ingresa por la acometida del Macromedidor surte directamente a un tanque de almacenamiento subterráneo del conjunto y la red contra incendios, sin desestimar todos los metros lineales correspondientes a las instalaciones internas de toda la propiedad horizontal.

De ésta manera, las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales, tal y como ha quedado demostrado, **la imposibilidad técnica existente en la P.H, CONJUNTO RESIDENCIAL PEDREGALES QUIMBAYITA no permite la medición real de los consumos de las áreas comunes, situación que a todas luces vulnera los artículos 9.1 (derecho a la medición bilateral) y 146 (la medición es el elemento esencial de la facturación) de la Ley 142 de 1994, por lo tanto:**

1. **NO ES POSIBLE** Instalar Micromedición para facturar los consumos en las áreas comunes.
2. **NO ES POSIBLE** dejar de facturar los servicios de acueducto y alcantarillado por la matrícula del Macromedidor.
3. **NO ES POSIBLE** Devolver lo facturado con registros del Macromedidor, por encontrarse de acuerdo con la Ley.

POR LO EXPUESTO EN EL ACTO ADMINISTRATIVO N° 233239-52 DEL 21 DE MARZO DE 2019, ENCONTRANDO LOS ARGUMENTOS AJUSTADOS A DERECHO Y QUE SE ANALIZARON Y SE EMTIÓ RESPUESTA A LAS TRES PRETENSIONES presentadas por el señor HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS, A LAS CUALES NO ES POSIBLE ACCEDER este este Departamento **CONFIRMA la decisión inicial y los consumos facturados en el periodo de FEBRERO DE 2019 Y ANTERIORES (SIN DETERMINAR EN LA RECLAMACIÓN)** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del totalizador, el cual se encuentra en perfecto estado.

En el expediente del reclamo 233239 se adjunta el estudio técnico de la imposibilidad para la medición individual de las áreas comunes.

Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

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.

FUNDAMENTOS LEGALES APLICABLES AL CASO EN ESTUDIO

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.

Ley 675 de 2001 Artículo 32, en su párrafo único establece:

“PARÁGRAFO: *Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas*

prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales.

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

5. **Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. **Medidor general o totalizador.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

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

35. **Multiusuarios.** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 233239-52 de 21 DE MARZO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS enviando citación a ENTRADA 1 VIA CERRITOS FINCAS QUIMBAYITA y al correo electrónico: serusuario@hotmail.com y haciéndole entrega de una copia de la misma.

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 30 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. 18890-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS** 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	18890-52
Fecha Resolución Recurso	30 DE ABRIL DE 2019
RECLAMO	233241 de 21 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS
Identificación del Peticionario	10113448
Matrícula No.	1652247
Dirección para Notificación	SERUSUARIO@HOTMAIL.COM CORALES

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 18890-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18890 DE 10 DE ABRIL DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233241 DE 1 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) HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10113448 quien actúa como Representante Legal de LA URBANIZACIÓN EL PORTAL DE LOS CORALES P.H.. interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233241-52 de 21 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. 1652247 Ciclo 11, ubicada en la dirección CR 29 # 78- 95 A.COMUN, PORTAL DE LOS CORALES Barrio CORALES en el (los) periodo(s) facturados(s) FEBRERO Y ANTERIORES.

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE ABRIL DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando *que la Empresa no accedió a su reclamación, y reitera sus tres pretensiones, considerando que la Empresa no mide los consumos del área común, sino que calcula sin que medie el debido "ESTUDIO TÉCNICO" demostrativo de la imposibilidad de instalar medidores individuales en las áreas comunes, afirma que la Empresa no cuenta con el concepto de legalidad del Contrato de condiciones Uniformes, y haciendo una mala interpretación de la normatividad vigente para los usuarios del sistema general o totalizador, argumenta que el Decreto Reglamentario 1077/2015 no contempla que debe existir un medidor totalizador, sino que podrá existir un medidor de control y su lectura no debe emplearse en la facturación de áreas comunes, solicitando REVOCAR la decisión 233241-52 de 21 DE MARZO DE 2019, porque consideran que están debidamente sustentadas en las regulaciones de la CRA y la Ley, al respecto me permito precisar lo siguiente:*

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que la Empresa que represento, mediante el acto administrativo N°. 233241-52 de 21 DE MARZO DE 2019 resolvió la reclamación, en el siguiente sentido: "[...] **ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS identificado con C.C. No. 10113448 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución. [...]"

Que frente al reclamo que resolvió desfavorablemente la reclamación interpuesta el día 1° de marzo de 2019, el señor **HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS** interpuso recurso de reposición el día 10 de abril de 2019, en cuanto a la determinación empresarial de Declarar NO PROCEDENTE la reclamación en relación con el consumo facturado en los últimos cinco periodos susceptibles de reclamación, y se le informó que ya la SSPD, se pronunció respecto a la forma de liquidar los consumos al área común del URBANIZACIÓN EL PORTAL DE LOS CORALES P.H., suscriptor que corresponde a un cliente el sistema general o totalizador, y no un multiusuario considerado como un cliente con un único equipo de medida para toda la edificación y por ende una sola factura, pero esta edificación cuenta con medidores individuales para las unidades independientes y el consumo de las áreas comunes se liquida por medio de la matrícula 1652247, a la cual se le cobra el excedente que arroja el consumo total del macro menos el consumo de las cuentas hijas.

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, porque el señor Gonzalez Arias, en sus argumentos expresa que la Empresa no cuenta con el concepto de legalidad de la CRA, del Contrato de Condiciones Uniformes, lo cual es falso, y no fue materia de análisis en la reclamación inicial e igualmente hace una mala interpretación de la normatividad al afirmar que el Decreto Reglamentario 1077 de 2015, no contempla que: DEBE EXISTIR UN MEDIDOR TOTALIZADOR, sino que podrá existir un medidor de control de propiedad del prestador, y en el acto administrativo objeto de revisión se le informó lo siguiente:

*"Al respecto, es necesario precisar que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. actualmente realiza el suministro del servicio de acueducto a la URBANIZACIÓN PORTAL DE LOS CORALES P.H. y su medición se efectúa mediante un Macromedidor instalado exclusivamente para el mismo, así, a partir de éste Macromedidor, se inicia la red interna de la copropiedad la cual provee del servicio a las unidades que lo requieran que, para el presente caso, existen **más de 57 unidades privadas y diferentes puntos hidráulicos en las áreas comunes**, con los cuales se está realizando la facturación actualmente.*

Es importante resaltar que, respecto a la modalidad de facturación aplicada, ya ha sido objeto de debate y su aplicación ha sido validada por la misma SSPD, por lo tanto, en virtud a lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley 1755 de 2015, me permito citar lo siguiente:

RESPECTO A LA PRETENSIÓN 1 y 2:

*La modalidad de facturación con sistema totalizador es correcta, cuya aplicación ha sido validada por la misma SSPD, en el caso concreto mediante **Resolución No. 20178300017865 del 24 de marzo de 2017**, en la cual se estableció que el modelo de facturación con totalizador para el usuario identificado con la Matrícula de servicios públicos No. 1652247, es la correcta, cuyo acto se encuentra en firme y no ha sido objeto de demanda alguna ante la jurisdicción contenciosa administrativa, para lo cual se cita la parte pertinente, así:*

"Esto así, ante la solicitud de usuario respecto al retiro del cobro por cargo fijo y consumo de acueducto y saneamiento correspondiente a las áreas comunes, esto es, que se realice una medición individual de ser posible, los cuales se realizan sin ajustarse a la realidad presentándose altos consumos en dichas zonas, siendo estos cobros no autorizados por

servicios no prestados, ante la cual la prestadora indica que se corrobora un macro-medidor con cuenta No.1022508, la cual surte a 22 matrículas hijas, esto quiere decir que el servicio de acueducto no se surte individualmente, sino que los inmuebles están organizados internamente los cuales se sirven común y proindiviso, lo cual se contempló en el contrato de condiciones uniformes”

*Por lo cual, y con atención al aparte normativo indicado es concurrente comunicar que se debe continuar facturando el consumo de áreas comunes de acuerdo a lo estipulado en el Decreto 1077 de 2015, es decir facturando la diferencia existente entre el consumo registrado en el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales asociados a este, ante lo cual concluye esta superintendencia que la áreas comunes si las puede facturar la ESP mientras exista una diferencia entre la medida del totalizador y sus micro-medidores asociados, **considerándose esta toma de lectura por la diferencia de consumos como ajustada a derecho por parte de la prestadora.**” (Negrilla y cursiva del suscrito)*

*Corolario a lo anterior, el acto administrativo previamente citado, ratificó la modalidad de facturación aplicada por parte de la Empresa, cuyo fundamento es el Contrato de Condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004), el cual cuenta con el concepto de legalidad de la CRA, por medio del cual, se rigen las condiciones entre las partes respecto del servicio de acueducto y alcantarillado y goza de plena validez, siendo éste Ley para las partes, resaltando que dicho contrato, **es un contrato de ADHESIÓN y de igual forma, no ha sido demandado.***

Respecto a la pretensión 3:

*La misma carece de fundamento fáctico y jurídico, es decir que no es loable efectuar la devolución de lo correctamente facturado por parte de la empresa, bajo la modalidad de facturación con medidor totalizador, pues como ya se estableció, el modelo aplicado ha sido convalidado por parte de la SSPD, cuyo acto se encuentra en firme de conformidad con lo dispuesto en el **artículo 87 de la ley 1437 de 2011.***

*Así las cosas, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira expresa que ha dado cabal cumplimiento a las razones de condicionalidad para aplicación del sistema de facturación con medidor totalizador, siendo improcedente conceder pretensiones que carecen de fundamento legal, de acuerdo con lo ordenado por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante acto administrativo No. **2017800024935 de 2017-12-11.***

Por último, contra la presente decisión, no procede recurso alguno respecto de la aplicación de modalidad de facturación con sistema totalizador, por tratarse de un asunto que ya ha sido objeto de debate ante la Empresa y la Superintendencia de servicios públicos, actos administrativos que han quedado en firme, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 87 de la Ley 1437 de 2011.

*Ahora bien, la Empresa solo revisara los consumos facturados en los últimos cinco periodos de facturación, esta decisión con base en el concepto emitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios No 258 de 2006 donde señaló que, “conforme a lo dispuesto en el inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos. Se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Es pues, un término de caducidad que opera a favor de las empresas.”; es decir, la Empresa solo se pronunciara sobre los consumos facturados en los periodos de **octubre, noviembre, diciembre de 2018, enero y***

febrero de 2019:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, visita efectuada el día 5 de marzo de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 38065 mt³, el cual corresponde a un Sistema General o Totalizador con una matrícula MAMA y 57 hijas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

(...)

Ahora bien, la URBANIZACIÓN un típico caso de Sistema General o Totalizador con varias unidades independientes, un área común para todas las unidades independientes y una sola acometida de entrada, con un totalizador general que corresponde a un medidor tipo volumétrico identificado con el número de serie M1313-013614. A través del aparato de medida descrito se presta el servicio de acueducto a cincuenta y ocho (58) unidades independientes incluyendo el área común del conjunto. Los consumos facturados son los siguientes:

Para el periodo de octubre de 2018 la diferencia de lectura registrada por el totalizador fue de 35389 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida en el período de septiembre de 2018 que fue de 34758 m³, lo que indica un consumo equivalente a 631 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del totalizador, y la suma total de las lecturas de las HIJAS fue de 509 m³, entonces la diferencia entre 631 mt³ (es la diferencia registrada por el totalizador) menos 509 mt³ (consumo registrado por las hijas) fue de 122 m³ que es el consumo de las áreas comunes para el periodo de octubre de 2018.

Para el periodo de noviembre de 2018 la diferencia de lectura registrada por el totalizador fue de 36004 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida en el período de octubre de 2018 que fue de 35389 m³, lo que indica un consumo equivalente a 615 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del totalizador, y la suma total de las lecturas de las HIJAS fue de 480 m³, entonces la diferencia entre 615 mt³ (es la diferencia registrada por el totalizador) menos 480 mt³ (consumo registrado por las hijas) fue de 135 m³ que es el consumo de las áreas comunes para el periodo de noviembre de 2018.

Para el periodo de diciembre de 2018 la diferencia de lectura registrada por el totalizador fue de 36623 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida en el período de noviembre de 2018 que fue de 36004 m³, lo que indica un consumo equivalente a 619 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del totalizador, y la suma total de las lecturas de las HIJAS fue de 512 m³, entonces la diferencia entre 619 mt³ (es la diferencia registrada por el totalizador) menos 512 mt³ (consumo registrado por las hijas) fue de 107 m³ que es el consumo de las áreas comunes para el periodo de diciembre de 2018.

Para el periodo de enero de 2019 la diferencia de lectura registrada por el totalizador fue de 37189 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida en el período de diciembre de 2018 que fue de 36623 m³, lo que indica un consumo equivalente a 566 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del totalizador, y la suma total de las lecturas de las HIJAS fue de 545 m³, entonces la diferencia entre 566 mt³ (es la diferencia registrada por el totalizador) menos 545 mt³ (consumo registrado por las hijas) fue de 21 m³ que es el consumo de las áreas comunes para el periodo de octubre de 2018.

Para el periodo de febrero de 2019 la diferencia de lectura registrada por el totalizador fue de 37781 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida en el período de enero de 2019 que fue de 37189 m³, lo que indica un consumo equivalente a 592 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del totalizador, y la suma total de las lecturas de las HIJAS fue de 589 m³, entonces la diferencia entre 592 mt³ (es la diferencia registrada por el totalizador) menos 589

mt3 (consumo registrado por las hijas) fue de 3 m3 que es el consumo de las áreas comunes para el periodo de octubre de 2018.

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

(...)

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados en los periodos de octubre, noviembre, diciembre de 2018, enero y febrero de 2019 a las áreas comunes del inmueble, que son objeto de la presente reclamación, son correctos y no serán objeto de modificación alguna. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente. "

En cuanto a la afirmación que el contrato de condiciones uniformes de la Empresa, no cuenta con el CONCEPTO DE LEGALIDAD DE LA CRA, es falso, porque la CRA, si emitió tal concepto en el año 2004, y la prestadora, mediante **Resolución N°182 del 7 de Mayo de 2004**, en su artículo primero resolvió:

Adoptar el Contrato de Condiciones Uniformes de los Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado que regirá en adelante las relaciones entre los suscriptores y/o usuarios y la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP, adopta el Contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP, para la prestación del servicio de Acueducto y Alcantarillado.

Con relación al Medidor general o totalizador, en el Decreto Reglamentario Unico, si quedó consagrado en el numeral 34 del artículo **2.3.1.1.1** por lo tanto, su afirmación de considerar que no figura y que solo se contempla la posibilidad de medidor de control es falsa y no se ajusta a DERECHO .

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

5. Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. Medidor general o totalizador. Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total

de agua.

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

35. Multiusuarios. Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

El Departamento de Control de Perdidad no Técnicas, realizó el día 12 de marzo de 2019, inspección técnica a la Urbanización Portal de los Corales, y se informó que cuenta red contra incendios y con un Hidrantes, y una red local aproximadamente de 200 mt que hace parte del área comun Lo anterior, desencadena a siguiente conclusión: **“No es posible la medición individual, por el diseño hidráulico de las conexiones del área común. (...) múltiples llaves e hidrantes que están conectadas áreas comunes.”** Se adjunta al expediente el conclusion técnica de la imposibilidad de medición individual en las áreas comunes de la P.H. con matrícula 1652247

POR LO EXPUESTO EN EL ACTO ADMINISTRATIVO N° 233241-52 DEL 21 DE MARZO DE 2019, ENCONTRANDO LOS ARGUMENTOS AJUSTADOS A DERECHO Y QUE SE ANALIZARON Y SE EMTIÓ RESPUESTA A LAS TRES PRETENSIONES presentadas por el señor HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS, A LAS CUALES NO ES POSIBLE ACCEDER este este Departamento **CONFIRMA la decisión inicial y los consumos facturados en los periodos de OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2018 Y ENERO Y FEBRERO DE 2019** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del totalizador, el cual se encuentra en perfecto estado. En el expediente del reclamo **233241** se adjunta la conclusión técnico de la imposibilidad para la medición individual de las áreas comunes.

Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

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:

LEY 1437 DE 2011: “Artículo 87. Firmeza de los actos administrativos. Los actos

administrativos quedarán en firme:

- 1 Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
- 2 Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
- 3 Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
- 4 Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
- 5 Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo. “

LEY 1755 DEL 2015

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.

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

- ✓ **Decreto 1077 de 2015, específicamente e artículo 2.3.1.3.2.3.13,** que en su parte pertinente dispone: “(...) Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.
- ✓ **Concepto del Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica para la Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD No. 20164100680421),** estableció que la facturación por áreas comunes con base en los registros del totalizador es procedente, sólo cuando no es técnicamente posible su medición, para lo cual, se transcribe lo pertinente: “Así las cosas, encuentra esta coordinación que la facultad de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A., para realizar el cobro del servicio de acueducto a través de la diferencia entre el volumen registrado por el medidor totalizador y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales, está dada no porque las unidades inmobiliarias cuenten con una sola acometida de entrada ; sino porque no es técnicamente posible la medición del agua que fluctúa entre la red de acueducto que parte desde el punto de entrega de la acometida y el punto donde se encuentran ubicados cada uno de los medidores de las unidades privadas.

Lo anterior, teniendo en cuenta que las redes internas desplegadas al interior de una unidad inmobiliaria son susceptibles de fugas, filtraciones y puntos hidráulicos o conexiones irregulares que dificultan controlar la totalidad de los consumos que se generan al interior de la copropiedad.”

Ley 675 de 2001 Artículo 32, en su parágrafo único establece:

“**PARÁGRAFO:** Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales.

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

5. **Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. **Medidor general o totalizador.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

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

35. **Multiusuarios.** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 233241-52 de 21 DE MARZO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS enviando citación a **CR 29 # 78- 95 A.COMUN PORTAL DE LOS CORALES** y al correo electrónico: **serusuario@hotmail.com** y haciéndole entrega de una copia de la misma.

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 30 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. 18886-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BRAYAN SMIT ROMERO VINASCO** 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	18886-52
Fecha Resolución Recurso	30 DE ABRIL DE 2019
RECLAMO	233612 de 27 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	CONFIRMA
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	BRAYAN SMIT ROMERO VINASCO
Identificación del Peticionario	1088035234
Matrícula No.	1089770
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 10 VILLA SANTANA LAS BRISAS

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. 18886-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18886 DE 10 DE ABRIL DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233612 DE 22 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) BRAYAN SMIT ROMERO VINASCO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088035234 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233612-52 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. 1089770 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ 5 CS 10, Barrio VILLA SANTANA LAS BRISAS en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE ABRIL DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque desde hace tres meses le esta llegando muy costosa la factura, y en la revisión que solicitó le informaron que el daño es externo, cuando era interno y ya reparó la fuga, solicita modificar la Resolución 233612-52 de 27 DE MARZO DE 2019, 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 analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 233612-52 de 27 DE MARZO DE 2019, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el período de MARZO de 2019, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 26 de marzo de 2019, se observó fuga visible por el aguastop del sanitario, la acometida y el medidor se encontraron en buen estado, habitan 9 personas y el consumo liquidado es acorde con el número de habitantes, igualmente se confirmó el registro del medidor, el cual registraba una lectura acumulada de 435 m3.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de **MARZO DE 2019** efectivamente ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* El medidor en este período avanzó de **390 a 424 m3, para una diferencia de 34 m3.**

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

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en el período de **MARZO DE 2019** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no supero el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001. **y el escape se que se ha presentado en el inmueble es externo e imperceptible, es decir se puede apreciar por lo sentidos, e igualmente se puede decir que era interno, en el interior del predio, pero no imperceptible y mucho menos se detectó fuga con el equipo del geófono.**

Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por BRAYAN SMIT ROMERO VINASCO y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 233612-52 de 27 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. 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 30 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. 233944-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LOLA BEATRIZ RAMIREZ RODAS** 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	233944-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	LOLA BEATRIZ RAMIREZ RODAS
Matrícula No	1869544
Dirección para Notificación	CR 4 # 25- 90 EL COFRE

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. 233944-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233944 de 8 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 8 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) LOLA BEATRIZ RAMIREZ RODAS identificado con C.C. No. 29464866, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 233944 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1869544 Ciclo: 14 ubicada en: CR 4 # 25- 90 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3

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

Encontrándose:

El equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., se efectuó visita al predio el día 11 abril de 2019, en las cuales fue imposible realizar la visita técnica ya que al predio no se pudo ingresar, se llamó a la usuaria al teléfono que dejó registrado y no contestó, le recomendamos a la usuaria o suscriptor en próximas oportunidades en la solicitud de visitas técnicas establecer la hora y el lugar para nosotros poder realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Razón por la cual se debe ajustar de conformidad con el Decreto 1842 del 22 de Julio 1991 Artículo 53, que dice "si su reclamación requiere de visita(s) técnica(s) por parte de los representantes de la Empresa responsable del servicio en su zona, debe usted facilitar la realización de dichas visitas"

El medidor del inmueble tiene una lectura acumulada de 491 mt³, se revisó el sistema de información comercial de la Empresa donde se puede observar en el histórico de lecturas que en el predio se presentó una inconsistencia en la lectura, el consumo registrado por el medidor fue de 8 mt³ y el sistema facturó 23 mt³; en consecuencia, se reliquidara el consumo con base en lo registrado por el medidor.

El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -20290 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND	2019-3	400	8	13	-4766	-7744	2979

SUBSIDIO ACUEDUCTO							
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	400	8	23	12411	35682	-23271
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	400	0	0	-1	-3	2

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LOLA BEATRIZ RAMIREZ RODAS identificado con C.C. No. 29464866 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) LOLA BEATRIZ RAMIREZ RODAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 25- 90 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: LOLA BEATRIZ RAMIREZ RODAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1869544 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 233950-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OLGA AMPARO SALAZAR ALVAREZ** 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	233950-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	OLGA AMPARO SALAZAR ALVAREZ
Matrícula No	874958
Dirección para Notificación	CR 13 BIS # 32- 16 A.COMUN 0 BRASILIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 233950-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 233950 de 8 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 8 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) OLGA AMPARO SALAZAR ALVAREZ identificado con C.C. No. 32510233, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 233950 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 874958 Ciclo: 5 ubicada en: CR 13 BIS # 32- 16 A.COMUN 0 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3

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

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, visita efectuada el día 9 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 13963 mt³, el cual corresponde a un Sistema General o Totalizador con una matrícula MAMA y 21 hijas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, a la Unidad Residencial en su integralidad es considerado como Sistema General o Totalizador, entendiéndose como Sistema General a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas de Pereira les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de Sistema General o Totalizador comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o Sistema General o Totalizador es el de "La facturación es igual al consumo" o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de Sistema General o Totalizador debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos de Sistema General o Totalizador tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Consagra el Decreto 302/2000, en el artículo 16. De los medidores generales o de control. “En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas debe existir un medidor totalizador inmediatamente aguas debajo de la acometida. También deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o unidades inmobiliarias cerradas”.

Parágrafo 1º. La diferencia de consumo resultante entre el medidor general y la sumatoria de los medidores individuales, corresponderá al consumo de las áreas comunes.”

Ahora bien, esta UNIDAD RESIDENCIAL es un típico caso de Sistema General o Totalizador con varias unidades independientes, un área común para todas las unidades independientes y una sola acometida de entrada, con un totalizador general que corresponde a un medidor tipo volumétrico identificado con el número de serie 5490190058. A través del aparato de medida descrito se presta el servicio de acueducto a veintidós (22) unidades independientes incluyendo el área común de la edificación.

Ahora bien, el objeto de la presente reclamación es el consumo facturado por la Empresa en el periodo de marzo de 2019, los consumos facturados fueron los siguientes:

Para el periodo de marzo de 2019 al totalizador del inmueble la Empresa no le pudo tomar lectura (medidor empañado), y la Empresa cobro el consumo de las áreas comunes con base en el promedio histórico del predio que era de 26 mt3.

Para el periodo de abril de 2019 la lectura registrada por el totalizador fue de 13974 mt3, que respecto a los registrados por el aparato de medida en el período de marzo de 2019 fueron de 13648 m3, lo que indica un consumo equivalente a 506 mts3, que es lo que marca la diferencia de lectura del totalizador, y la suma total de las lecturas de las matrículas HIJAS fue de 146 m3, entonces la diferencia entre 506 mt3 (es la diferencia registrada por el totalizador) menos 496 mt3 (consumo registrado por las hijas) en los periodos en que la Empresa no le pudo tomar lectura al totalizador del inmueble, nos da un total de consumo de las áreas comunes para los periodo de marzo y abril de 2019 de 5 mt3 en cada periodo, este Departamento procederá a reliquidar el consumo facturado de más en estos dos periodos.

La usuaria manifiesta que las matrículas hijas solo son 20 y no 21 como aparece en el sistema de información comercial de la Empresa. En primer lugar, debo informarle a la usuaria que el sistema de descontar repartir realiza el descuento de los consumos de los veintiuna (21) matrículas hijas; es decir que al retirar una matrícula este consumo quedaría contabilizándosele al área común del inmueble. Por lo tanto, la usuaria deberá realizar la solicitud del retiro de la matrícula hija del Sistema General o Totalizador, y la Empresa procederá al estudio si es posible o no técnicamente el retiró.

A continuación, el listado de las matrículas hijas que corresponden al inmueble:

Predio	Porcentaje	Consumo	Medidor	Estado	ACTUAL	Usuar
\$ 806,596.00		0	00915MMCEL99135AA	A		SGLO
\$ 932,525.00		0	0C14LA257013AA	A		SGLO

\$ 932,533.00	0	0C14LA257018AA	A	SGLO
\$ 932,541.00	0	0C14LA257014AA	A	SGLO
\$ 932,558.00	0	0C14LA257041AA	A	SGLO
\$ 932,566.00	0	0C14LA257035AA	A	SGLO
\$ 932,574.00	0	0C14LA257040AA	A	SGLO
\$ 932,582.00	0	0C14LA257039AA	A	SGLO
\$ 932,590.00	0	0C14LA257034AA	A	SGLO
\$ 932,608.00	0	0C14LA257016AA	A	SGLO
\$ 932,616.00	0	0C14LA257019AA	A	SGLO
\$ 932,624.00	0	0C14LA257012AA	A	SGLO
\$ 932,632.00	0	0C14LA257038AA	A	SGLO
\$ 932,640.00	0	0C14LA257033AA	A	SGLO
\$ 932,657.00	0	0C14LA257032AA	A	SGLO
\$ 932,665.00	0	0C14LA257031AA	A	SGLO
\$ 932,673.00	0	0C14LA257037AA	A	SGLO
\$ 932,681.00	0	0C14LA257020AA	A	SGLO
\$ 932,699.00	0	0C14LA257015AA	A	SGLO
\$ 932,707.00	0	0C14LA257017AA	A	SGLO
\$ 932,715.00	0	0C14LA257011AA	A	SGLO
21				

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

La ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo del lugar que denoten la presencia de alguna anomalía indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-188498** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2019-3	400	5	26	5971	31049	-25078
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-4	400	5	18	7757	27925	-20168
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-4	400	0	0	-4	-3	-1
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2019-3	400	5	26	5376	27953	-22577
NC CONTRIB	2019-4	400	5	18	5971	21495	-15524

ALCANTA RILLADO								
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	400	0	0	-2	0	-2	
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	400	5	26	7757	40336	-32579	
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-3	400	5	26	8616	44803	-36187	
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-4	400	5	18	5376	19352	-13976	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-3	400	0	0	-4	0	-4	
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-4	400	5	18	8616	31018	-22402	

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

ARTICULO 32 PARAGRAFO, DE LA LEY 675 DE 2001

PARÁGRAFO. *Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales.*

Las propiedades horizontales que a la fecha de entrada en vigencia de la presente ley, no posean medidor individual para las unidades privadas que la integran, podrán instalarlos si lo aprueba la asamblea general con el voto favorable de un número plural de propietarios de bienes privados que representen el setenta por ciento (70%) de los coeficientes del respectivo edificio o conjunto.

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 OLGA AMPARO SALAZAR ALVAREZ identificado con C.C. No. 32510233 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 AMPARO SALAZAR ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 BIS # 32- 16 A.COMUN 0 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 AMPARO SALAZAR ALVAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 874958 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234135-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FRANCY DERLY RINCON VILLEGAS** 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	234135-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	FRANCY DERLY RINCON VILLEGAS
Matrícula No	19562198
Dirección para Notificación	contafrancy@gmail.com CONJUNTO RESIDENCIAL BA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2877093

Resolución No. 234135-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234135 de 12 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 12 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) FRANCY DERLY RINCON VILLEGAS identificado con C.C. No. 42129002, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234135 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19562198 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 31 # 29 - 03 101 en el (los) periodo(s) facturados(s) .

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

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, visita efectuada el día 23 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 325 mt3, predio con un nivel de ocupamiento de 3 personas, se desvirtuó posible inconsistencia en la lectura ya que las instalaciones hidráulicas internas del predio estaban en buen estado, no se detectaron fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo, se determinó que el incremento se debió al uso del servicio.

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

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

PERIODO	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO
Marzo	312	301	11
Abril	322	312	10

Es prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor. Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

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

Concluyéndose que:

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 FRANCY DERLY RINCON VILLEGAS identificado con C.C. No. 42129002 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) FRANCY DERLY RINCON VILLEGAS enviando citación a Correo Electrónico:, contafrancy@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FRANCY DERLY RINCON VILLEGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19562198 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234065-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **WILLIAM BONILLA CORTES** 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	234065-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	WILLIAM BONILLA CORTES
Matrícula No	322917
Dirección para Notificación	CR 7 # 35- 14 SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234065-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234065 de 16 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 16 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) WILLIAM BONILLA CORTES identificado con C.C. No. 8741127, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234065 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 322917 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 7 # 35- 14 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

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

Encontrándose

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 22 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 93 mts³, predio ocupado por 4 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ABRIL de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de abril de 2019 fue de 90 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de marzo de 2019 fue de 54 mts³, lo que indica una diferencia de 36 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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

Concluyéndose que:

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 WILLIAM BONILLA CORTES identificado con C.C. No. 8741127 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) WILLIAM BONILLA CORTES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 35- 14 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: WILLIAM BONILLA CORTES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el

servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 322917 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234061-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARLENY FLOREZ** 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	234061-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARLENY FLOREZ
Matrícula No	211672
Dirección para Notificación	CL 29 B # 4- 53 PRIMERO DE MAYO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234061-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234061 de 16 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 16 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) MARLENY FLOREZ identificado con C.C. No. 39187657, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234061 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 211672 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 29 B # 4- 53 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

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

Encontrándose

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 22 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 221 mt³, predio ocupado por 2 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ABRIL de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el periodo de abril de 2019 fue de 220 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de marzo de 2019 fue de 217 mts³, lo que indica una diferencia de 3 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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

Concluyéndose que:

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados durante el periodo

de abril de 2019, que son objeto de la presente reclamación, son correctos y no serán objeto de modificación alguna. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 MARLENY FLOREZ identificado con C.C. No. 39187657 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) MARLENY FLOREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 29 B # 4- 53 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: MARLENY FLOREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 211672 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234154-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN CARLOS RAMIREZ SALAZAR** 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	234154-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	JUAN CARLOS RAMIREZ SALAZAR
Matrícula No	223537
Dirección para Notificación	CR 4 # 22- 20 APTO 202 SAN JORGE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2877840

Resolución No. 234154-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234154 de 17 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 17 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) JUAN CARLOS RAMIREZ SALAZAR identificado con C.C. No. 10106769, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234154 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 223537 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 4 # 22- 22 PS 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 223537, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	10 m3	0 m3	10 m3	10 m3	Cobro por diferencia de Lectura. (Art. 146-Ley 142)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **24 de Abril del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del señor JUAN CARLOS RAMIREZ, identificado con CC N° 10.106.769, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: **“Se observa en terreno que se está remodelando el predio, tumbando paredes, colocando techo y haciendo vigas hace 2 meses aproximadamente, además existe fuga por rebose en el sanitario, se recomendó el arreglo. Lectura Actual: 15 m3.”**

Con relación al consumo facturado, se observa que el día **25 de Febrero del 2019** se instaló nuevo medidor en el predio, el cual al momento de la visita técnica el día **24 de Abril del 2019** registro una diferencia de **15 m3**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 223537** por la Empresa, respecto al periodo de **ABRIL 2019 por 10 m3, SON CORRECTOS**, ya que se generó cobro por diferencia de lectura que se corroboró y confirmo, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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 JUAN CARLOS RAMIREZ SALAZAR identificado con C.C. No. 10106769 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) JUAN CARLOS RAMIREZ SALAZAR enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 22- 20 APTO 202 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: JUAN CARLOS RAMIREZ SALAZAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 223537 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

**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. 234126-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YOLANDA ARANGO** 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	234126-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	YOLANDA ARANGO
Matrícula No	1043116
Dirección para Notificación	MZ 27 CS 20 SEC-B CIUCAFE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2877100

Resolución No. 234126-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234126 de 22 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 22 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) YOLANDA ARANGO identificado con C.C. No. 42157894, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234126 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1043116 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 27 CS 20 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1043116**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	1117 m3	1102 m3	15 m3	15 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	1102 m3	1086 m3	16 m3	16 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	1086 m3	1072 m3	14 m3	14 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 de la señora YOLANDA AVILES, identificada con CC. N° 42.157.894, practicada el día **23 de Abril del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 1121 m3.”** Analizados los consumos de los últimos tres meses se evidencia consumo normal en el predio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **1043116** por la Empresa, respecto al período de **Abril 2019 por 15 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la utilización normal 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 YOLANDA ARANGO identificado con C.C. No. 42157894 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) YOLANDA ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 27 CS 20 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: YOLANDA ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1043116 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

**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. 234130-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA PALACIO** 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	234130-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA PALACIO
Matrícula No	1027655
Dirección para Notificación	MZ 13 CS 12 SEC-B CIUCAFE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2877098

Resolución No. 234130-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234130 de 22 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 22 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) MARIA PALACIO identificado con C.C. No. 42084598, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234130 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1027655 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 13 CS 12 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-4.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1027655**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	333 m3	303 m3	30 m3	30 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	303 m3	278 m3	25 m3	25 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	278 m3	258 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 en presencia de la señora ERIKA RUIZ, identificada con CC. N° 1.088.326.724, practicada el día **23 de Abril del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se revisó el predio en el cual existe fuga en sanitario por tapón agua stop. Lectura Actual: 345 m3.”** Situación que da claridad sobre las causas que generaron el consumo elevado.

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. **1027655** por la Empresa, respecto al período de **Marzo 2019 por 25 m3 y Abril 2019 por 30 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la fuga en sanitario por tapón agua stop, 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 MARIA PALACIO identificado con C.C. No. 42084598 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 PALACIO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 13 CS 12 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 PALACIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1027655 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

**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. 234132-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ERIKA ARANGO** 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	234132-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	ERIKA ARANGO
Matrícula No	339630
Dirección para Notificación	CR 15 # 34 B- 04 VILLA MERY

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. 234132-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234132 de 22 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 22 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) ERIKA ARANGO identificado con C.C. No. 1088321229, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234132 consistente en: LECTURA INCORRECTA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 339630 Ciclo: 5 ubicada en: CR 15 # 34 B- 04 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4

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

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, visita efectuada el día 23 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

En la visita técnica se constató que el predio está ocupado por 3 personas y el medidor registró diferencia de lecturas, presenta una lectura acumulada de 515 m³, podemos observar en el histórico de lecturas que en el predio se presentó una inconsistencia en la lectura, el consumo registrado por el medidor fue de 3 m³ y el sistema facturó 20 m³, en consecuencia se reliquidara el consumo con base en lo registrado por el medidor.

Concluyéndose

Por lo expuesto anteriormente, este Departamento procederá a reliquidar el consumo facturado en el periodo de abril de 2017, ya que en el inmueble se presentó una inconsistencia en la lectura. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -37042 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
DEBITO CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2019-4	400	3	6	-2867	-5734	2867

DEBITO VERTIMIE NTO MINIMO VITAL	2019-4	400	3	6	-3184	-6369	3184
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-4	400	3	20	5170	34464	-29294
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-4	400	3	13	-1787	-7744	5957
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-4	400	3	20	4654	31028	-26373
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-4	400	3	13	-1985	-8602	6617

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ERIKA ARANGO identificado con C.C. No. 1088321229 por concepto de LECTURA INCORRECTA 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) ERIKA ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 34 B- 04 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: ERIKA ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 339630 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234110-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUADALUPE RIOS PELAEZ** 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	234110-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	GUADALUPE RIOS PELAEZ
Matrícula No	185181
Dirección para Notificación	CR 17 BIS # 19 B- 27 BELALCAZAR

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. 234110-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234110 de 22 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 22 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) GUADALUPE RIOS PELAEZ identificado con C.C. No. 1088272237, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234110 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 185181 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 17 BIS # 19 B- 27 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-4.**

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

Encontrándose

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 23 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 23 mt³, predio ocupado por 3 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo. Se observa una fuga ubicada adelante del medidor en los acoples, de la cual ya había sido informado el usuario en la resolución No 233513-52 del día 26 de marzo de 2019 y el usuario no ha tenido la voluntad de repararla, y se volvió de su responsabilidad.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ABRIL de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de abril de 2019 fue de 17 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de marzo de 2019 fue de 12 mts³, lo que indica una diferencia de 5 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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

Concluyéndose que:

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 GUADALUPE RIOS PELAEZ identificado con C.C. No. 1088272237 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) GUADALUPE RIOS PELAEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 BIS # 19 B- 27 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha

realizado pago total o parcial, ordenar a: GUADALUPE RIOS PELAEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 185181 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234102-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN CARLOS CASTRO CADAVID** 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	234102-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	JUAN CARLOS CASTRO CADAVID
Matrícula No	342360
Dirección para Notificación	CR 1 # 41- 04 SANTA ELENA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2877110

Resolución No. 234102-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234102 de 22 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 22 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) JUAN CARLOS CASTRO CADAVID identificado con C.C. No. 4479752, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234102 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 342360 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CR 1 # 41- 04 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

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

Encontrándose

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 23 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 310 mt³, predio ocupado por 4 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ABRIL de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de abril de 2019 fue de 298 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de marzo de 2019 fue de 254 mts³, lo que indica una diferencia de 44 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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

Concluyéndose que:

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 JUAN CARLOS CASTRO CADAVID identificado con C.C. No. 4479752 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) JUAN CARLOS CASTRO CADAVID enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 41- 04 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: JUAN CARLOS CASTRO CADAVID la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el

servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 342360 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234181-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS** 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	234181-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS
Matrícula No	688812
Dirección para Notificación	MZ J CS 90 CACHIPAY

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2878112

Resolución No. 234181-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234181 de 24 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 24 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS identificado con C.C. No. 10125182, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234181 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 688812 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ J CS 90 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

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

Encontrándose

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 25 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 706 mt³, predio ocupado por 3 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ABRIL de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de abril de 2019 fue de 692 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de marzo de 2019 fue de 671 mts³, lo que indica una diferencia de 21 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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

Concluyéndose que:

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS identificado con C.C. No. 10125182 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ J CS 90 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el

servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 688812 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234169-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DUVAN ANTONIO RESTREPO PALACIO** 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	234169-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	DUVAN ANTONIO RESTREPO PALACIO
Matrícula No	1164441
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 5 APTO 301 SAN FERNANDO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2878107

Resolución No. 234169-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234169 de 24 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 24 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) DUVAN ANTONIO RESTREPO PALACIO identificado con C.C. No. 18611235, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234169 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1164441 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 14 CS 5 APTO 301 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-2,2019-1.

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

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P, visita efectuada el día 23 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 241 mt³, el predio se encuentra desocupado y el medidor registró diferencia de lectura, se desvirtuó posible inconsistencia en la lectura ya que las instalaciones hidráulicas internas del predio estaban en buen estado, no se detectaron fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo, se determinó que el incremento se debió al uso del servicio.

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

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

PERIODO	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO
Febrero	238	230	8
Marzo	241	238	3

Es prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor. Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

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

Concluyéndose que:

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por DUVAN ANTONIO RESTREPO PALACIO identificado con C.C. No. 18611235 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) DUVAN ANTONIO RESTREPO PALACIO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 CS 5 APTO 301 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: DUVAN ANTONIO RESTREPO PALACIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1164441 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234174-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LESLI DEL CARMEN CABARCAS ZUÑIGA** 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	234174-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	LESLI DEL CARMEN CABARCAS ZUÑIGA
Matrícula No	269605
Dirección para Notificación	BLQ 2 APTO 3B LORENA 3

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2878105

Resolución No. 234174-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234174 de 24 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 24 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) LESLI DEL CARMEN CABARCAS ZUÑIGA identificado con C.C. No. 45453171, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234174 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 269605 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: BLQ 2 APTO 3B en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

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

Encontrándose

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 26 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 172 mt³, predio ocupado por 2 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ABRIL de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de abril de 2019 fue de 399 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de marzo de 2019 fue de 381 mts³, lo que indica una diferencia de 18 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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

Concluyéndose que:

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 LESLI DEL CARMEN CABARCAS ZUÑIGA identificado con C.C. No. 45453171 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) LESLI DEL CARMEN CABARCAS ZUÑIGA enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 2 APTO 3B 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: LESLI DEL CARMEN CABARCAS ZUÑIGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado

por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 269605 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234173-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDISON RICO GARCIA** 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	234173-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	EDISON RICO GARCIA
Matrícula No	302869
Dirección para Notificación	CL 32 A # 2- 25 SALVADOR ALLENDE

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. 234173-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234173 de 24 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 24 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) EDISON RICO GARCIA identificado con C.C. No. 10119808, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234173 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 302869 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 32 A # 2- 25 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

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

Encontrándose

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 25 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 482 mt³, predio ocupado por 3 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ABRIL de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de abril de 2019 fue de 472 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de marzo de 2019 fue de 448 mts³, lo que indica una diferencia de 24 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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

Concluyéndose que:

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente 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 EDISON RICO GARCIA identificado con C.C. No. 10119808 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) EDISON RICO GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 32 A # 2- 25 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: EDISON RICO GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de

acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 302869 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234187-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON ANDERSON VELASQUEZ 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	234187-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	JHON ANDERSON VELASQUEZ GONZALEZ
Matrícula No	19565958
Dirección para Notificación	CR 6 B # 3 - 28 CS 2 INTERIOR SANTANDER

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234187-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234187 de 24 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 24 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) JHON ANDERSON VELASQUEZ GONZALEZ identificado con C.C. No. 1004668824, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234187 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19565958 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 6 B # 3 - 28 CS 2 INTERIOR en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

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

Encontrándose

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 23 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 247 mt³, predio ocupado por 4 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ABRIL de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de abril de 2019 fue de 243 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de marzo de 2019 fue de 230 mts³, lo que indica una diferencia de 13 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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

Concluyéndose que:

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 JHON ANDERSON VELASQUEZ GONZALEZ identificado con C.C. No. 1004668824 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) JHON ANDERSON VELASQUEZ GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 B # 3 - 28 CS 2 INTERIOR 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: JHON ANDERSON VELASQUEZ

GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19565958 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234171-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA PATRICIA GONZALES** 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	234171-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	SANDRA PATRICIA GONZALES
Matrícula No	1029321
Dirección para Notificación	MZ 12 CS 6 SEC-B CIUCAFE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2878102

Resolución No. 234171-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234171 de 24 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 24 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) SANDRA PATRICIA GONZALES identificado con C.C. No. 52107810, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234171 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1029321 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 12 CS 6 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1029321**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	716 m3	683 m3	33 m3	33 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	683 m3	683 m3	0 m3	24 m3	Consumo por promedio 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 **25 de Abril del 2019**, en presencia de la señora SANDRA GONZALEZ, identificada con CC N° 52.107.810, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado.**

tener en cuenta que el mes pasado no tomaron lectura y cobraron por promedio, se verifico lectura. Lectura Actual: 722 m3.” Situación que evidencia la anomalía presentada debido a que se cobro por promedio en el mes de marzo, y en el mes de Abril no se descontó el promedio.

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. **1029321** por la Empresa, respecto al período de **Marzo 2019 por 24 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que se presentó un error en el momento de facturar, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: **Marzo de 2019 de 24 m3 a 0 m3 y Abril de 2019 a 33 m3**, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-62238** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-3	400	0	13	0	-7744	7744
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-3	400	0	0	-2	-5	3
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	400	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-3	400	0	13	0	-8602	8602
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	400	0	24	0	37233	-37233
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-3	400	0	24	0	41357	-41357

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.

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 remedarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido." (Negrilla y cursiva del despacho)

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por SANDRA PATRICIA GONZALES identificado con C.C. No. 52107810 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) SANDRA PATRICIA GONZALES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 12 CS 6 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SANDRA PATRICIA GONZALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1029321 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona

**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. 234205-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA MARCELA TAPASCO** 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	234205-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	DIANA MARCELA TAPASCO
Matrícula No	1876200
Dirección para Notificación	CR 35 # 35- 34 MZ 8 CS 27 VILLA VERDE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2880617

Resolución No. 234205-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234205 de 25 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 25 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) DIANA MARCELA TAPASCO identificado con C.C. No. 42163040, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234205 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1876200 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 35 # 35- 34 MZ 8 CS 27 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

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

Encontrándose

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 26 de abril de 2019 se encontró el medidor registrando normalmente con una lectura acumulada de 388 mt³, predio ocupado por 3 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de ABRIL de 2019 que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de abril de 2019 fue de 383 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de marzo de 2019 fue de 374 mts³, lo que indica una diferencia de 9 mts³, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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

Concluyéndose que:

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 DIANA MARCELA TAPASCO identificado con C.C. No. 42163040 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) DIANA MARCELA TAPASCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 35 # 35- 34 MZ 8 CS 27 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA MARCELA TAPASCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el

servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1876200 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234219-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA MILENA BONILLA GIRALDO** 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	234219-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	CLAUDIA MILENA BONILLA GIRALDO
Matrícula No	1487966
Dirección para Notificación	MZ 24 CS 35 VILLA SANTANA MONSERRATE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2881022

Resolución No. 234219-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234219 de 26 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 26 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) CLAUDIA MILENA BONILLA GIRALDO identificado con C.C. No. 25248551, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234219 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1487966 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 24 CS 35 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1487966, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	983 m3	957 m3	26 m3	26 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) MARIA GAMBOA, identificado (a) con CC N° 27.442.705, el día **30 de Abril del 2019** por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se ocupó el predio hace 2 meses, allí se revisó sanitario llaves y no existen fugas. Lectura Actual: 989 m3.”** Situación que no da claridad sobre las causas que generaron el consumo elevado, 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. 1487966 por la Empresa, respecto al período de **Abril 2019 por 26 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

predican 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 CLAUDIA MILENA BONILLA GIRALDO identificado con C.C. No. 25248551 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) CLAUDIA MILENA BONILLA GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 24 CS 35 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: CLAUDIA MILENA BONILLA GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1487966 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 30 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. 234221-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	234221-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	SULI CORREA
Matrícula No	932962
Dirección para Notificación	silosdecafe@hotmail.com LA JULITA

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. 234221-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234221 de 26 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 26 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) SULI CORREA identificado con C.C. No. 1112772053, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234221 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 932962 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 4 # 16- 55 APTO 602 en el (los) **periodo(s) facturados(s)** .

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **FEBRERO** el predio de matrícula N° **932962** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con acuerdos de uso residencial.) por valor de \$73.620, mediante la factura No. 45805016, con fecha límite de pago el **28 de Febrero del 2019.**

Por lo anterior, el día **01 de Marzo del 2019 a las 10:42 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **01 de Marzo del 2019 a las 04:58 pm**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago después de la fecha límite otorgada, es decir, el **19 de Marzo del 2019 en Colpatria-Baloto a las 08:58 am, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de **MARZO**.

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora SULI CORREA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **ABRIL**, no serán objeto de reliquidación.

FUNDAMENTOS LEGALES:

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la*

suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

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

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 SULI CORREA identificado con C.C. No. 1112772053 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) SULI CORREA enviando citación a Correo Electrónico: silosdecafe@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SULI CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 932962 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

**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. 234214-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	234214-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	EDILBERTO RODRIGUEZ
Matrícula No	1894328
Dirección para Notificación	KM 8 FINCAS NARANJITO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2881014

Resolución No. 234214-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234214 de 26 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 26 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) EDILBERTO RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 11312076, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234214 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1894328 Ciclo: 9 ubicada en: KM 8 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE ABRIL DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Edilberto Rodríguez como usuario del servicio público y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1215MMCMX29472AA el cual registra una lectura acumulada de 0 m3. Se reviso el predio es un lote que está solo hace varios meses, no tiene servicio. No tiene acometida ya que por este sector hicieron pavimentación de la vía y también modificaron la red de distribución de acueducto y los instaladores taponaron la acometida. El usuario tiene el medidor y la caja de protección guardados, solicita la instalación del servicio nuevamente.

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, visita efectuada el día 29 de abril de 2019 se encontró que el predio no tiene instalado el medidor, el usuario lo retiró ya que en la vía se estaba pavimentando, solicita la instalación del equipo de medida y la caja, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado.

En la visita técnica se constató que el predio está desocupado y el medidor no registró diferencia de lecturas, presenta una lectura acumulada de 0 m3, podemos observar en el histórico de lecturas que el lector reportó la novedad de cerrado sin llaves; por lo tanto, el sistema liquidó consumo promedio, constituyendo cobros no debidos.

Concluyéndose

Por lo expuesto anteriormente se procederá a reliquidara el consumo facturado por promedio en el periodo de abril de 2019, porque el predio se encuentra desocupado y no hubo aprovechamiento del servicio, el medidor no registra diferencia de lectura. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del

servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-23281** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-4	414	0	20	0	31028	-31028
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-4	414	0	13	0	-7744	7744
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	414	0	0	0	-2	2

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por EDILBERTO RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 11312076 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) EDILBERTO RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, KM 8 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: EDILBERTO RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1894328 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234217-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	234217-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUZ SMERALDA RUIZ
Matrícula No	71712
Dirección para Notificación	CL 10 # 6- 61 SANTANDER

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234217-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234217 de 26 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 26 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) LUZ SMERALDA RUIZ identificado con C.C. No. 24789611, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234217 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 71712 Ciclo: 2 ubicada en: CL 10 # 6- 61 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **71712**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	215 m3	215 m3	0 m3	7 m3	Cobro por prome (Art. 146-Ley 142
Marzo	215 m3	215 m3	0 m3	7 m3	Cobro por prome (Art. 146-Ley 142

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **29 de Abril del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, por parte del funcionario FERNANDO HERRERA, realizando la siguiente observación: **“Predio desocupado y medidor suspendido. Lectura Actual: 215 m3”**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **29 de Abril**, en donde se aclara que el predio se encuentra desocupado y el aparato de medida se encuentra suspendido, se hace evidente que se presentó una anomalía en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos mencionados.

Por otro lado, se encontró en el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **ABRIL** el predio de matrícula N° **71712** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial.) por valor de \$66.580, mediante la factura No. 46048935, con fecha límite de pago el **22 de Abril del 2019.**

Por lo anterior, el día **23 de Abril del 2019 a las 10:10 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el

día **23 de Abril del 2019 a las 2:16 pm**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994**.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago después de la fecha límite otorgada, es decir, el **26 de Abril del 2019 en Aguas y Aguas a las 3:08 pm, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de **ABRIL**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 71712** por la Empresa, respecto al periodo de **Marzo 2019 por 5 m3 y Abril 2019 por 5 m3, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Marzo 2018 de 5 m3 a 0 m3 y Abril 2019 de 5 m3 a 0 m3**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-40015** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-4	464	0	7	0	-1379	1379
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-4	464	0	7	0	-1532	1532
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-3	464	0	7	0	12062	-12062
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-4	464	0	0	-4	-3	-1
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-3	464	0	7	0	10860	-10860
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-3	464	0	0	0	-5	5
CONSUM O	2019-4	464	0	7	0	10860	-10860

ACUEDUCTO							
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	464	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-3	464	0	7	0	-1379	1379
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-3	464	0	7	0	-1532	1532
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-4	464	0	7	0	12062	-12062

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.***

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por LUZ SMERALDA RUIZ identificado con C.C. No. 24789611 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución. **NO PROCEDENTE:** Reliquidacion por concepto de reconexion - **PROCEDENTE:** Reliquidacion de consumos de los periodos Marzo y Abril 2019.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ SMERALDA RUIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 10 # 6- 61 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ SMERALDA RUIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 71712 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 30 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. 234208-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA MYRIAM SUAREZ** 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	234208-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA MYRIAM SUAREZ
Matrícula No	19610157
Dirección para Notificación	MANZANA 4 CASA 29 CR 35 # 89A-14 PUERTA DE AL

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2881010

Resolución No. 234208-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234208 de 26 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 26 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) MARIA MYRIAM SUAREZ identificado con C.C. No. 25201502, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 234208 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19610157 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MANZANA 4 CASA 29 CR 35 # 89A-14 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-4.

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

Encontrándose:

El equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P., se efectuó visita al predio el día 29 abril de 2019, en la cual fue imposible realizar la visita técnica ya que al predio no se pudo ingresar, se llamó a la usuaria al teléfono que dejo registrado y no contestó, le recomendamos a la usuaria o suscriptor en próximas oportunidades en la solicitud de visitas técnicas establecer la hora y el lugar para nosotros poder realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Razón por la cual se debe ajustar de conformidad con el Decreto 1842 del 22 de Julio 1991 Artículo 53, que dice "si su reclamación requiere de visita(s) técnica(s) por parte de los representantes de la Empresa responsable del servicio en su zona, debe usted facilitar la realización de dichas visitas"

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

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

PERIODO	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO
Marzo	26	9	17
Abril	34	26	8

Es prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor. Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Concluyéndose que:

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA MYRIAM SUAREZ identificado con C.C. No. 25201502 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 MYRIAM SUAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MANZANA 4 CASA 29 CR 35 # 89A-14 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 MYRIAM SUAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19610157 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234237-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	234237-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	NINI JHOANA MARIN MARIN
Matrícula No	19616539
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 10 A PS 2 PORTAL DE SAN JOAQUIN

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. 234237-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234237 de 29 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 29 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) NINI JHOANA MARIN MARIN identificado con C.C. No. 25025805, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234237 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19616539 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 2 CS 10 A PS 2 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-4.**

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **ENERO** el predio de matrícula N° **19616539** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con acuerdos de uso residencial.) por valor de \$143.260, mediante la factura No. 45683191, con fecha límite de pago el **31 de Enero del 2019.**

Por lo anterior, el día **01 de Febrero del 2019 a las 11:19 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **02 de Febrero del 2019 a las 11:00 am**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago después de la fecha límite otorgada, es decir, el **27 de Febrero del 2019 en Apostar a las 08:32 am, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de **FEBRERO.**

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora NINI JOHANA MARIN MARIN, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **ABRIL**, no serán objeto de reliquidación.

FUNDAMENTOS LEGALES:

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o*

líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por NINI JHOANA MARIN MARIN identificado con C.C. No. 25025805 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) NINI JHOANA MARIN MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 10 A PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NINI JHOANA MARIN MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19616539 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

**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. 234223-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ADALGISA ZULUAGA** 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	234223-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA ADALGISA ZULUAGA
Matrícula No	478404
Dirección para Notificación	CR 27 # 65 A- 12 CORTES

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2881353

Resolución No. 234223-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234223 de 29 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 29 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) MARIA ADALGISA ZULUAGA identificado con C.C. No. 24941121, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234223 consistente en: COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 478404 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CR 27 # 65 A- 12 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-4.**

Una vez presentado el presente reclamo el día **29 de Abril del 2019** se procedió con la revisión del Sistema de Información Comercial de la Empresa y, con el fin de aclarar la situación que genero la inconformidad en el usuario, para esto , se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: “, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **30 de Abril del 2019** con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: **“Se reviso el predio el cual tiene servicio de acueducto, no se puede saber si tiene medidor instalado ya que esta tapado con cemento donde está posiblemente el medidor.**

El usuario vive hace cuatro años en este predio y me informa que la deuda era del anterior propietario.” Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

En cuanto a la pretensión de que se reliquidar el saldo pendiente de \$380.460, la Empresa tiene para manifestar que, sin importar quién sea el propietario del bien, los cobros generados por conceptos de servicios públicos deben ser asumidos por este, de igual modo, se aclara que por mandato legal solo proceden modificaciones y reliquidaciones respecto a los últimos 5 periodos facturados y ya que el saldo actual se encuentra congelado desde **Julio del 2017**, no habría lugar a ninguna modificación en los últimos 5 periodos.

Referente a la solicitud de instalación de medidor, la Empresa se permite informar que para proceder con la instalación de un nuevo medidor, es necesario que la matrícula N° 478404 se encuentre a paz y salvo, para lo cual, el usuario puede acercarse a nuestro centro de atención al usuario para solicitar un acuerdo de pago y de este modo proceder con la instalación de un nuevo medidor.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los conceptos facturados a la matrícula No. **478404** por la Empresa, **SON CORRECTOS**, ya que se está cobrando una suma adeudada por parte del predio reclamante por concepto de servicio de acueducto, 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.**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ADALGISA ZULUAGA identificado con C.C. No. 24941121 por concepto de COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA ADALGISA ZULUAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 27 # 65 A- 12 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 ADALGISA ZULUAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 478404 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 30 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. 234225-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE LOAIZA** 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	234225-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	JORGE LOAIZA
Matrícula No	633057
Dirección para Notificación	MZ 45 CS 6 VILLA SANTANA INTERMEDIO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2881355

Resolución No. 234225-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234225 de 29 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 29 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) JORGE LOAIZA identificado con C.C. No. 80010063, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234225 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 633057 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 45 CS 6 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **633057**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	268 m3	252 m3	16 m3	16 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	252 m3	242 m3	10 m3	10 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 **30 de Abril del 2019**, en presencia del (la) señor (a) GLORIA GIRALDO, identificado (a) con CC N° 42.110.770, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTIO BARRAGAN: **“Se observa en terreno que existe una mala lectura, además se reviso sanitario llaves y no existen fugas. Lectura Actual: 266 m3.”** Situación que evidencia la anomalía presentada debido a un error humano en la toma de lectura.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **30 de Abril del 2019** acerca de que existió un error humano en la toma de lectura y que esta se encuentra actualmente en **266 m3**, se evidencia la anomalía presentada.

De este modo, se observa que desde que el predio tuvo lectura de **252 m3** el día **16 de Marzo del 2019** hasta el **30 de Abril de 2019** han transcurrido **46** días de consumo, en los cuales existe una diferencia de lectura de **14 m3**, por lo cual, se puede establecer que el consumo promedio del predio en 1 mes es de **9.1 m3**, se encuentra de este modo que el consumo facturado en el periodo de **Abril 2019** es mayor al que se debió haber generado.

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. **633057** por la Empresa, respecto al periodo de **Abril 2019 por 16 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que se presentó un error en el momento de tomar la lectura, por lo cual, serán objeto de

reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: **Abril 2019 de 16 m3 a 9 m3**, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-13852** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-4	477	9	16	15509	27571	-12062
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-4	477	9	13	-9662	-13956	4294
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	477	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-4	477	9	16	13962	24822	-10860
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-4	477	9	13	-10732	-15502	4770
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-4	477	0	0	-2	-5	3

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JORGE LOAIZA identificado con C.C. No. 80010063 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) JORGE LOAIZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 45 CS 6 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE LOAIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 633057 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 30 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. 234259-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIAN ANDRES SALAZAR CARDONA** 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	234259-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	JULIAN ANDRES SALAZAR CARDONA
Matrícula No	912857
Dirección para Notificación	MZ 23 CS 19 SEC-B CIUCAFE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234259-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234259 de 29 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 29 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) JULIAN ANDRES SALAZAR CARDONA identificado con C.C. No. 1088309889, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234259 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 912857 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 23 CS 19 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4**

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **ABRIL** el predio de matrícula N° **912857** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial.) por valor de \$95.970, mediante la factura No. 46094179, con fecha límite de pago el **25 de Abril del 2019.**

Por lo anterior, el día **26 de Abril del 2019 a las 9:49 am**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, procedimiento que no se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago después de la fecha límite otorgada, es decir, el **29 de Abril del 2019 en las sucursales de Apostar SA a las 3:17 pm, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago, pero al no existir referencia de la ejecución del procedimiento de suspensión, es PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de **ABRIL.**

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) JULIAN SALAZAR, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **ABRIL**, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -38093 detallado así:

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

RECONEXION DEL SERVICIO	2019-4	484	0	0	0	38093	-38093
-------------------------	--------	-----	---	---	---	-------	--------

FUNDAMENTOS LEGALES:

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

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

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 JULIAN ANDRES SALAZAR CARDONA identificado con C.C. No. 1088309889 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JULIAN ANDRES SALAZAR CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 23 CS 19 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: JULIAN ANDRES SALAZAR CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 912857 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 30 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. 234255-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ADRIANA RAMIREZ** 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	234255-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	ADRIANA RAMIREZ
Matrícula No	1117977
Dirección para Notificación	MZ 34 CS 23 VILLA DEL PRADO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2881381

Resolución No. 234255-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234255 de 29 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 29 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) ADRIANA RAMIREZ identificado con C.C. No. 112624404, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234255 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1117977 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 34 CS 23 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1117977, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	822 m3	806 m3	16 m3	16 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	806 m3	798 m3	8 m3	8 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	798 m3	767 m3	18 m3	18 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 de la señora LUZ ADRIANA RAMIREZ, identificada con CC. N° 112.624.404, practicada el día **30 de Abril del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se revisó el predio, no existen fugas, instalaciones en buen estado, viven dos adultos y un niño hace dos años. favor analizar los consecutivos de lectura ya que el medidor está encerrado. Lectura Actual: 830 m3.”** Analizando el consumo de los últimos tres meses se evidencia un menor consumo en el periodo del mes de **Marzo de 2019** de **8m3** en el que se justifica predio se encontraba solo y en **Abril de 2019** por **16m3** que refleja un consumo normal en la utilización 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. 1117977 por la Empresa, respecto al periodo de **ABRIL 2019 por 16 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llego a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la utilización normal 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 ADRIANA RAMIREZ identificado con C.C. No. 112624404 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ADRIANA RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 34 CS 23 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ADRIANA RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1117977 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 30 DE ABRIL DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

**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. 234265-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

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

Resolución No	234265-52
Fecha Resolución	30 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	JULIAN ANDRES ESCOBAR
Matrícula No	19618607
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 12 PS 1 LOS PARAISOS I

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2881389

Resolución No. 234265-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234265 de 29 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 29 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) JULIAN ANDRES ESCOBAR identificado con C.C. No. 1055832574, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234265 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19618607 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 12 PS 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-2,2019-4.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1939206**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	133 m3	121 m3	12 m3	62 m3	Cobro por diferencia de lectura: 12 m3 + 50 m3 acumulados = 62 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94);
Marzo	121 m3	102 m3	19 m3	59 m3	Cobro por diferencia de lectura: 19 m3 + 40 m3 acumulados = 59 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94); 50 m3 pendientes por facturar.
Febrero	102 m3	0 m3	102 m3	30 m3	Cobro por promedio: 30 m3 (Art. 146-Ley 142/94); 90 m3 pendientes por facturar.

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **30 de Abril del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) JULIAN A. ESCOBAR, identificado con CC N° 1.055.832.574 por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO, 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, usuario se encuentra inconforme ya que al hacer la sumatoria de las lecturas le da 18 mts3 menos de lo que se le está cobrando. Lectura Actual: 142 m3.”**

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro de **59 m3** para el periodo de **Marzo 2019 y 62 m3** para el periodo de **Abril 2019**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- En el periodo de **Febrero 2019** el aparato de medida arrojo una diferencia de lectura de **102 m3**, de los cuales solo se cobraron **30 m3** por concepto de promedio, dejando así un consumo acumulado de **90 m3** pendientes por facturar
- En el periodo de **Marzo 2019** se obtuvo una diferencia de lectura de **19 m3**, a los cuales se le sumaron **40 m3** acumulados del periodo anterior, obteniendo así el total de **59 m3** facturados en este periodo, permaneciendo así un consumo de **50 m3** pendiente por facturar.
- En el periodo de **Abril 2019** se obtuvo una diferencia de lectura de **12 m3**, a los cuales se le sumaron los **50 m3** acumulados del periodo anterior, obteniendo así el total de **62 m3** facturados en este periodo.

Por ultimo, se encontró que el grupo de previa el día **20 de Marzo del 2019** realizo la siguiente anotación en el Sistema de Información Comercial: **“Se cobran 59 m3 quedando pendientes 50 m3 del mes 2. Se visitó y nos dice el señor Julian Andres Escobar que el problema lo tuvieron en el sanitario que tenia un problema de fabricación.”** Situación que evidencia el motivo del consumo elevado para el periodo de **Febrero 2019**.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19618607** por la Empresa, respecto al periodo de **Marzo 2019 por 59 m3 y Abril 2019 por 62 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulada en un predio que conto con fuga externa, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

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.***

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 JULIAN ANDRES ESCOBAR identificado con C.C. No. 1055832574 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) JULIAN ANDRES ESCOBAR enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 12 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JULIAN ANDRES ESCOBAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19618607 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 30 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. 18885-52 de 30 DE ABRIL DE 2019.

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

Recurso No	18885-52
Fecha Resolución Recurso	30 DE ABRIL DE 2019
RECLAMO	233482 de 26 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	10 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIBEL PEREZ
Identificación del Peticionario	42100149
Matrícula No.	1237700
Dirección para Notificación	CR 6 # 38- 25 SECTOR 1 DE FEBRERO

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. 18885-52

DE: 30 DE ABRIL DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18885 DE 10 DE ABRIL DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233482 DE 19 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.

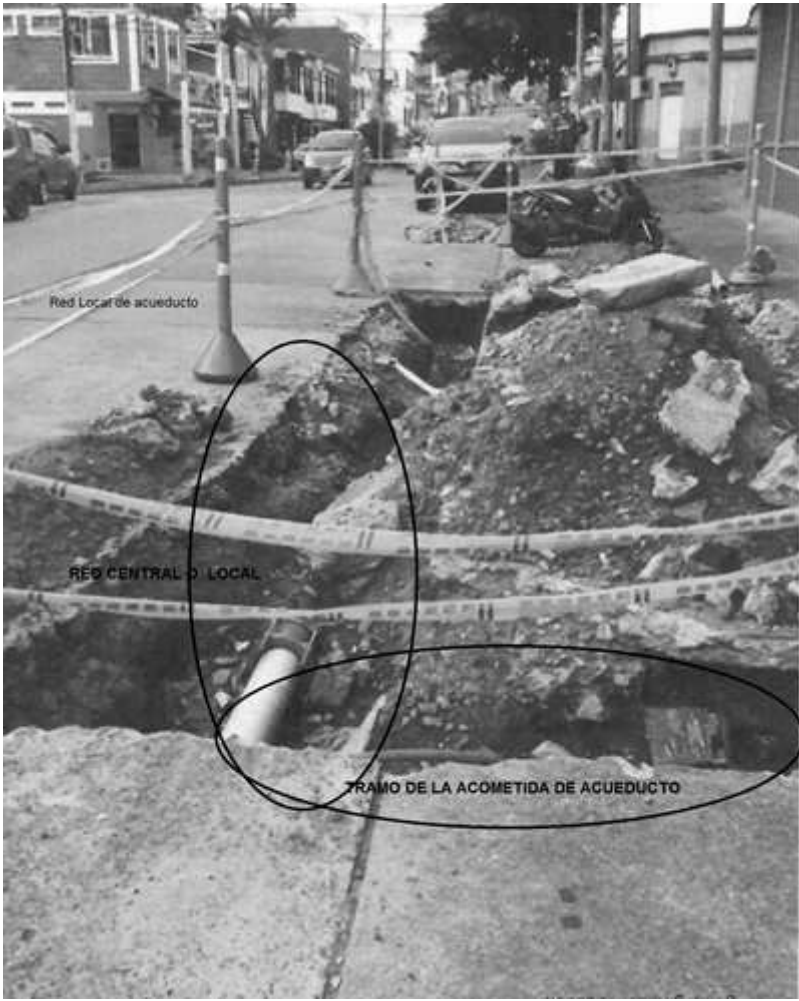
CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIBEL PEREZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42100149 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233482-52 de 26 DE MARZO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula No. 1237700 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 6 # 38- 25, Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE ABRIL DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que la reparación realizada en la Carrera 6 38-25 Sector Primero de Febrero, Pereira, fue en la red central y la que abastece de agua el sector, por lo tanto, considera que el valor del trabajo no lo debe asumir el usuario de la matrícula 1237700, sino toda la comunidad que se beneficia con el servicio, se había solicitado revisar y reparar humedad que se presentaba en la calle, pero no estaba relacionado con un el inmueble y tampoco afectaba el consumo, no esta dispuesta asumir el costo del trabajo realizado, solicita revocar la Resolución 233482-52 del 26 de marzo de 2019, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

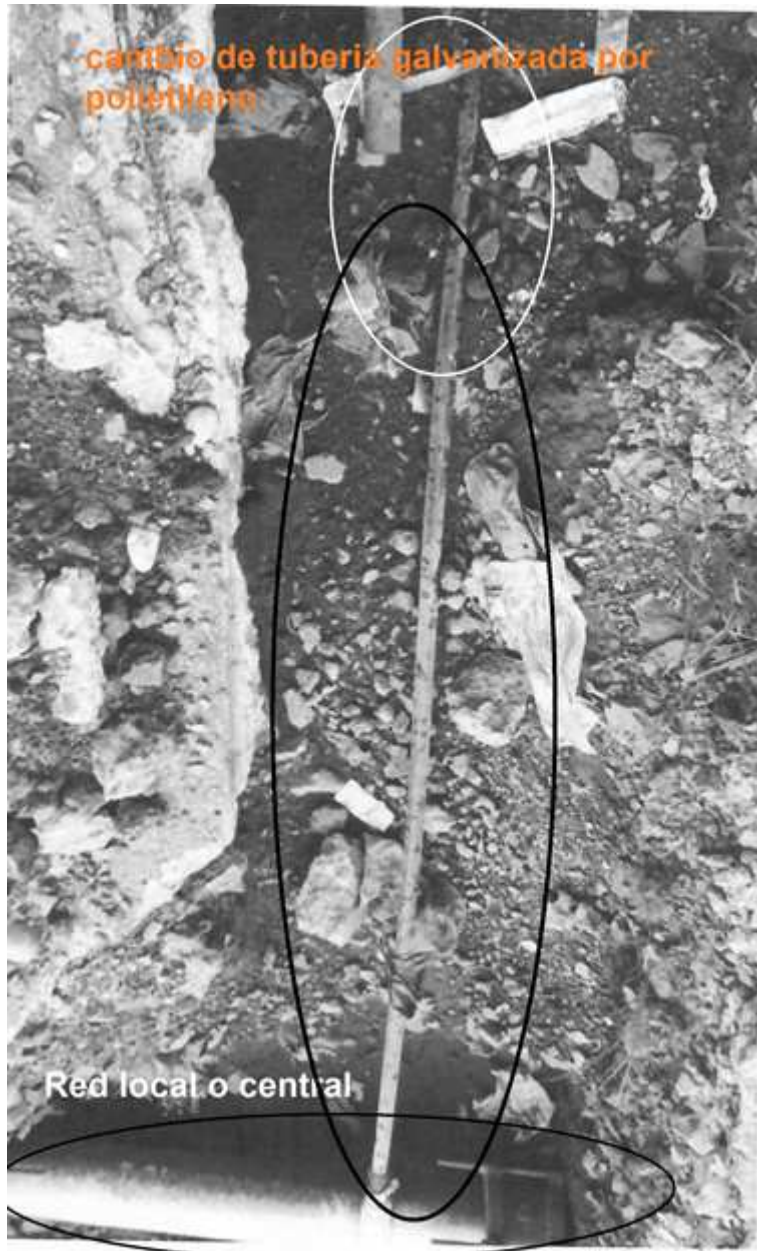
La decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente al cobro realizado por la Empresa por haber ejecutado la orden de trabajo 2837943, por la cual se cambió la acometida de acueducto correspondiente al inmueble ubicado en la Carrera 6 38-25 Sector Primero de Febrero, se puede apreciar en las fotografías que adjuntó la usuaria, que efectivamente se reparó la red central del sector, e igualmente se cambio la acometida de acueducto del predio reclamante, la cual estaba en tubería galvanizada y se cambió por tubería polietileno de 32 MM, y se utilizaron adaptadores y reducciones de 3/4" incluído el collarin de derivación de 6 x 3/4", lo que nos refleja que efectivamente se estan cobrando únicamente los accesorios requeridos para cambiar la acometida de acueducto y no se le estan cobrando los materiales utilizados para la reparación de la red local los cuales son asumidos por el prestador del servicio, y la ruptura de pavimento corresponde solo al tramo de la acometida del predio reclamante. Se adjuntan las fotografías que anexó la usuaria con el escrito de recursos:



Red Local de acueducto

RED CENTRAL O LOCAL

TRAMO DE LA ACOMETIDA DE AGUEDUCTO

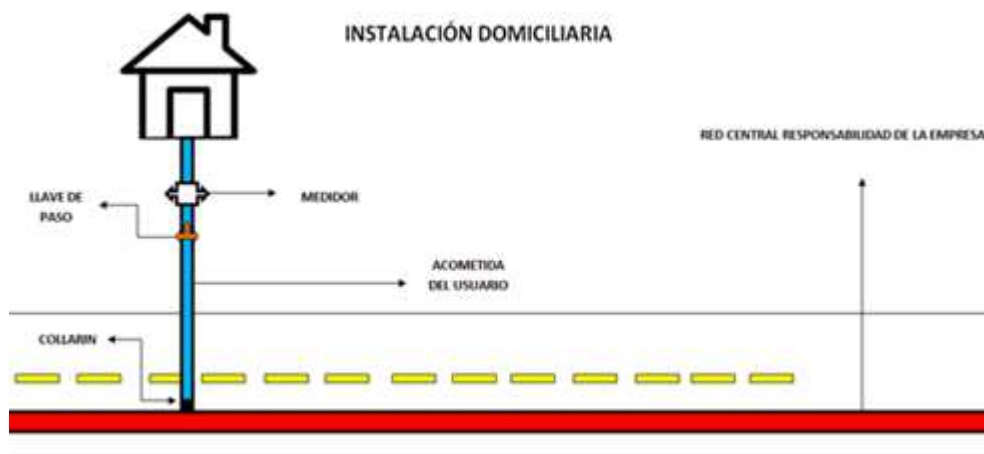


Con el fin de dar respuesta oportuna a la recurrente, se efectuó análisis de la respuesta emitida mediante Resolución 233482-52 y de la orden de trabajo N° 2837943 y se observa que efectivamente los materiales liquidados corresponden al trabajo ejecutado por el personal operativo de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en beneficio del predio ubicado en la Cra 6 38-25 con matrícula 1237700, se puede apreciar la ruptura de pavimento frente a la vivienda, pues para efectuar la reparación de la fuga fue necesario realizar ruptura y reposición de pavimento, se cambió un tramo de la tubería de la red central, pero también se cambió la acometida del predio desde el collarín de derivación hasta el registro de corte. Los materiales utilizados en la red central no se le cobran a la comunidad ni a la matrícula del predio reclamante, los asume la Empresa como mantenimiento correctivo. Por lo general, las acometidas están

ubicadas en vía pavimentada y al ser el dueño y responsable del buen estado de ésta, el suscriptor debe asumir el costo total del trabajo realizado, no solo de los materiales utilizados y la mano de obra, sino también asumir la ruptura y reposición del pavimento, para que pueda disfrutar del servicio en forma continua y eficiente, y evitar el escape de agua que afecta la comunidad e incrementa el índice de agua no contabilizada, consumo que no se refleja en el equipo de medida al ser antes del medidor.

Que considera este despacho importante efectuar la siguiente precisión: Es entendible para el prestador que en el común de nuestros usuarios se tenga más que una percepción, un arraigo o costumbre de creer que el hecho de que las reparaciones o intervenciones se efectúen en vía pública o espacio público no les corresponde asumir los daños que se puedan presentar, pues sobra recordar que la responsabilidad de los usuarios respecto de la acometida externa que es aquella que va desde el medidor hasta el punto de conexión de la red pública del operador; luego para el caso en particular el daño se presentó en la acometida externa, es decir aquella parte de la infraestructura que se encuentra a cargo del suscriptor del servicio.

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



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

Dando aplicación a lo fijado por la Empresa mediante Directiva de Gerencia N° 098 de marzo de 2017 y en cumplimiento de los mandatos legales se cobró a la

matrícula 1237700, la ejecución de la orden de trabajo mediante cumplido N° **378552832** por valor de \$683.593 diferido en 18 cuotas mensuales cada una por valor de \$44.009 más el IVA por valor de \$129.882.67 liquidado en una sola cuota.

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de las reparaciones; la Empresa ejecuta la orden de trabajo por la cual se efectuó la reposición de la acometida de acueducto, pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio.

La siguiente es la relación de los ítems liquidados por la ejecución de la orden de trabajo N° 2837943, y grabados en el sistema de información comercial mediante cumplido N° **378552832**

Datos Radicación								
Proceso: RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION			Predio: 1237700		Número: 2837943			
Fecha radicación 04/01/2019 2:16:11 p.			Vence: 07/01/2019 2:16:11 p.		Solicitante:			
Clase: MANTENIMIENTO CORRECTIVO								
Recurso tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 2837943								
Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020024	TUBERIA POLIETILENO DE 32 MM	4.277,74	4,00	15,00	2.566,64	19,00	3.738,74	23.416,35
127030034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	397,38	2,00	15,00	119,21	19,00	173,66	1.087,63
127030041	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO	18.282,71	2,00	15,00	5.484,81	19,00	7.989,54	50.039,78
127030225	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 6 X 3/4"	16.294,73	1,00	15,00	2.444,21	19,00	3.560,40	22.299,34
127030363	NEPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	276,02	1,00	15,00	41,40	19,00	60,31	377,73
127030406	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 1/2	1.608,85	2,00	15,00	482,65	19,00	703,07	4.403,42
127030453	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 3/4	38.024,99	1,00	15,00	5.703,75	19,00	8.308,46	52.037,20
128020021	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4	27.485,82	1,00	15,00	4.122,87	19,00	6.005,65	37.614,34
1570300133	CARGUE Y RETIRO DE SOBRRANTES	68.871,36	0,56	15,00	5.785,19	19,00	8.427,30	52.780,25
1570300136	DEMOLICIÓN PAVIMENTO	148.186,31	0,24	15,00	5.334,71	19,00	7.770,89	48.670,31
1570300140	EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA O A 2 M (IN	22.109,38	1,44	15,00	4.775,63	19,00	6.956,49	43.569,63
1570300143	LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DE ENI	20.415,68	1,12	15,00	3.429,83	19,00	4.996,13	31.291,52
1570300145	REPOSICIÓN DE PAVIMENTO EN CONCRETO R	181.495,36	1,60	15,00	43.558,89	19,00	63.450,78	397.402,24
1570300183	SUMINISTRO E INSTALACIÓN SUB BASE GRAN	110.718,72	0,32	15,00	5.314,90	19,00	7.741,45	46.485,94
Valor total cumplido N° 378552832								813.475,68

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 reposición de la acometida de acueducto en el inmueble con matrícula 1237700 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 no solo los accesorios, sino también la ruptura y la reposición del pavimento en vía pública con relación al tramo de la acometida.

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 cumplimiento No **378552832**, a la matrícula 1237700.

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 COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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 MARIBEL PEREZ y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 233482-52 de 26 DE MARZO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor MARIBEL PEREZ enviando citación a la Carrera 6 38-25 Sector Primero de Febrero, Pereira y haciéndole entrega de una copia de la misma.

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 30 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