

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. 18892-52 de 2 DE MAYO 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	18892-52
Fecha Resolución Recurso	2 DE MAYO DE 2019
RECLAMO	233236 de 21 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	HECTOR FABIO GONZALEZ ARIAS
Identificación del Peticionario	10113448
Matrícula No.	1022508
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. 18892-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18892 DE 10 DE ABRIL DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233236 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 UNIDAD RESIDENCIAL LA CORUÑA P.H. interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233236-52 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. 1022508 Ciclo 11, ubicada en la dirección CL 84 # 27- 11, Barrio CORALES en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-02 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 233236-52 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 **Nº. 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 de la UNIDAD RESIDENCIAL LA CORUÑA 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 **1022508**, 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 González 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 UNIDAD RESIDENCIAL LA CORUÑA 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.*

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. 1022508, 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.**

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 13942 mt³, el cual corresponde a un Sistema General o Totalizador con una matrícula MAMA y 22 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, 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.

(...)

Ahora bien, la UNIDAD RESIDENCIAL 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 005159. A través del aparato de medida descrito se presta el servicio de acueducto a veintitrés (23) 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 12576 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida en el período de septiembre de 2018 que fue de 12263 m³, lo que indica un consumo equivalente a 313 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del totalizador, y la suma total de las lecturas de las HIJAS fue de 203 m³, entonces la diferencia entre 313 mt³ (es la diferencia registrada por el totalizador) menos 203 mt³ (consumo registrado por las hijas) fue de 110 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 12855 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida en el período de octubre de 2018 que fue de 12576 m³, lo que indica un consumo equivalente a 279 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del totalizador, y la suma total de las lecturas de las HIJAS fue de 205 m³, entonces la diferencia entre 279 mt³ (es la diferencia registrada por el totalizador) menos 205 mt³ (consumo registrado por las hijas) fue de 74 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 13168 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida en el período de noviembre de 2018 que fue de 12855 m³, lo que indica un consumo equivalente a 313 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del totalizador, y la suma total de las lecturas de las HIJAS fue de 216 m³, entonces la diferencia entre 313 mt³ (es la diferencia registrada por el totalizador) menos 216 mt³ (consumo registrado por las hijas) fue de 97 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 13448 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida en el período de diciembre de 2018 que fue de 13168 m³, lo que indica un consumo equivalente a 280 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del totalizador, y la suma total de las lecturas de las HIJAS fue de 198 m³, entonces la diferencia entre 280 mt³ (es la diferencia registrada por el totalizador) menos 198 mt³ (consumo registrado por las hijas) fue de 82 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 13775 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida en el período de enero de 2019 que fue de 13448 m³, lo que indica un consumo equivalente a 327 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del totalizador, y la suma total de las lecturas de las HIJAS fue de 228 m³, entonces la diferencia entre 327 mt³ (es la diferencia registrada por el totalizador) menos 228 mt³ (consumo registrado por las hijas) fue de 99 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.

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.

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

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 sólo 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 Perdidas no Técnicas, realizó el día 24 de abril de 2018, inspección técnica a la UNIDAD RESIDENCIAL LA

CORUÑA P.H y se informó que cuenta redes locales que recorren la Unidad hasta los registros de corte de cada apartamento y tanque de reserva subterráneo que hace parte del área común. Lo anterior, desencadena a siguiente conclusión: **“No es posible la medición individual, por el diseño hidráulico de las conexiones del área común, se quedaría sin medición el tanque de reserva subterráneo y el agua de las redes locales. (...)”** Se adjunta al expediente el conclusión técnica de la imposibilidad de medición individual en las áreas comunes de la P.H. con matrícula **1022508**

POR LO EXPUESTO EN EL ACTO ADMINISTRATIVO N° 233236-52 DEL 21 DE MARZO DE 2019, ENCONTRANDO LOS ARGUMENTOS AJUSTADOS A DERECHO Y QUE SE ANALIZARON Y SE EMITIÓ 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 **233236** 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:

- ✓ **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 par 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). .”

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.” Razón por la cual se revisaron los consumos desde el período de octubre de 2018 a febrero de 2019.

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. 233236-52 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 CL 84 # 27- 11 UNIDAD RESIDENCIAL LA CORUÑA, CORALES, PEREIRA 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 2 DE MAYO 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. 18888-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELIZABETH NIETO AMARILES** 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	18888-52
Fecha Resolución Recurso	2 DE MAYO DE 2019
RECLAMO	233731 de 3 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	ELIZABETH NIETO AMARILES
Identificación del Peticionario	42101515
Matrícula No.	1482462
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 13 ALTOS DE LLANO GRANDE

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. 18888-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18888 DE 10 DE ABRIL DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233731 DE 26 DE MARZO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ELIZABETH NIETO AMARILES, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42101515 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233731-52 de 3 DE ABRIL DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1482462 Ciclo 6, ubicada en la dirección MZ 3 CS 13, Barrio ALTOS DE LLANO GRANDE en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-03.**

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, por el alto consumo facturado, vive una persona de bajo consumo, en marzo no se cobró consumo promedio, por lo cual no se dió cumplimiento al art. 149 de la Ley 142 de 1994, solicita reponer el acto administrativo N° 233731-52, 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 efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se intentó hacer revisión técnica el día 1° de abril de 2019 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 338 m3, predio solo, se observa acometida y medidor en buen estado.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el

período de **febrero de 2019**, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de 47 m³ que registró el equipo de medida **se facturaron 2 m³**, quedando pendiente **por facturar 45 m³**, y en el período de **marzo de 2019**, se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se observó fuga visible por el aguastop del sanitario y este tipo de fugas por su naturaleza (perceptibles) son responsabilidad exclusiva del usuario, al verificar el estado de la acometida y el medidor se encontraron en buen estado, acta de visita firmada por la sra. Blanca Castañeda. por lo tanto, el personal del Grupo de Facturación procedió a liquidar los metros cúbicos que se encontraban pendientes, y a los **2 m³** que registró el equipo de medida en **marzo se le agregaron 45 m³** de los dejados de facturar en el período anterior, para un **total de consumo facturado de 47 m³** lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Los argumentos expuestos por el recurrente, en relación con el cobro del consumo en marzo, no son ciertos, pues la desviación del consumo se presentó en el periodo de febrero de 2019, y la Empresa dio aplicación al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, y liquidó el consumo promedio, pero en el periodo de marzo, dando cumplimiento al artículo 150 de la Ley 142 de 1994, cobro el consumo que se dejó pendiente, porque ya se había revisado y se había reportado que la causa del incremento era la fuga visible por el aguastop.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de **MARZO de 2019**, cobrando el consumo que registró el medidor en dicho periodo equivalente a **2 m³**.

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

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

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

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

lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-122424** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-3	483	2	13	-2147	-13956	11809
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	483	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-3	483	2	47	3446	80990	-77544
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	483	2	47	3103	72915	-69812
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-3	483	2	13	-2385	-15502	13117
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-3	483	0	0	0	-5	5

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 ELIZABETH NIETO AMARILES en contra de la Resolución No. 233731-52 de 3 DE ABRIL DE 2019, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1482462 la suma de **-122424**. 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 2 DE MAYO 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. 18894-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ORLANDO VARGAS** 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	18894-52
Fecha Resolución Recurso	2 DE MAYO DE 2019
RECLAMO	233686 de 28 DE MARZO DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	ORLANDO VARGAS
Identificación del Peticionario	10096834
Matrícula No.	555748
Dirección para Notificación	CR 11 # 46- 37 MARAYA

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. 18894-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18894 DE 11 DE ABRIL DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233686 DE 26 DE MARZO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ORLANDO VARGAS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10096834 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233686-52 de 28 DE MARZO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA de la factura con matrícula No. 555748 Ciclo 5, ubicada en la dirección CR 11 # 46- 37, Barrio MARAYA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 11 DE ABRIL DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque no le suspendieron el servicio, por lo tanto, no hubo reconexión, y no cuenta con recursos económicos para asumir dicho costo, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

1. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante presentaba atraso en el pago de la facturación, de un periodo de facturación al periodo de ENERO DE 2019, y la fecha límite de pago era el 25 de ENERO de 2019, razón por la cual, el día 31 de ENERO se generó la orden de corte y se reportó como suspendido EL 2 DE FEBRERO DE 2019, se evidencia el pago se realizó el día 7 de FEBRERO DE 2019 es decir, posterior al corte reportado por el contratista.
3. Con el fin de verificar los argumentos expuestos por el recurrente, se solicitó al Grupo de Corte y Reconexión copia de las ordenes de suspensión y reinstalación del servicio, y se observan que presentan inconsistencias, razón por la cual se encuentra ajustado a derecho reliquidar el cobro realizado por este procedimiento, el cual asciende a \$38.093,00.
4. Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$38.093,00 valor liquidado en la facturación del periodo de MARZO DE 2019. y revoca la decisión inicial.

Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se 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 COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN.. .

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el

suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio..”

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 RECONEXIÓN NO AUTORIZADA. .

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.

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	2019-3	483	0	0	0	38093	-38093

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 ORLANDO VARGAS en contra de la Resolución No. 233686-52 de 28 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. 555748 la suma de **-38093**. 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 2 DE MAYO 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. 18889-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CECILIA ELISA CARO** 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	18889-52
Fecha Resolución Recurso	2 DE MAYO DE 2019
RECLAMO	233488 de 1 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	CECILIA ELISA CARO
Identificación del Peticionario	36276678
Matrícula No.	202085
Dirección para Notificación	CL 24 # 5- 22 PS 3 LAGO URIBE

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. 18889-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18889 DE 11 DE ABRIL DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233488 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) CECILIA ELISA CARO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 36276678 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233488-52 de 1 DE ABRIL DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 202085 Ciclo 2, ubicada en la dirección CL 24 # 5- 22 PS 3, Barrio LAGO URIBE en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 11 DE ABRIL DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo facturado en el periodo de marzo, y el número de medidor reportado no le corresponde al piso 3, sino al 2 piso, solicita revisión y reliquidar consumo, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de aclarar que medidor estaba instalado en la acometida del predio reclamante, el Grupo de Medición envió a resvisar y se constató que el equipo de medida estaba trocado con el medidor del piso 2, por tanto, se procedió a grabar en el sistema de información comercial el número de medidor correcto a cada una de las matriculas así:

Matrícula	Medidor	Lectura abril/19
202085	P1815MMREL111679AA	55 m3
202077	P1815MMREL111016AA	70 m3

Igualmente, se comisionará al Grupo de Facturación, para que efectue actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrojadas 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, se **REVOCA la decisión inicial**, y se reliquida el consumo del periodo reclamado a 12 m³ porque el medidor P1815MMREL111679AA, avanzó de 26 a 38 m³ en el periodo de marzo de 2019.

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.

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."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-140308** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	411	12	39	18617	60504	-41887
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	411	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-3	411	12	39	12138	39449	-27311
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-3	411	12	39	20678	67205	-46526
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-3	411	12	39	10928	35516	-24588

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 CECILIA ELISA CARO en contra de la Resolución No. 233488-52 de 1 DE ABRIL DE 2019, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 202085 la suma de **-140308**. 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 petitem del recurrente

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 2 DE MAYO 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. 234005-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE ORLANDO HURTADO ASPRILLA** 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	234005-52
Fecha Resolución	2 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	JORGE ORLANDO HURTADO ASPRILLA
Matrícula No	1835305
Dirección para Notificación	CR 4 # 23 - 33 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

Visita No. 2874698

Resolución No. 234005-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234005 de 11 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 11 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) JORGE ORLANDO HURTADO ASPRILLA identificado con C.C. No. 1122238072, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234005 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1835305 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 4 # 23 - 33 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-2.

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, visita efectuada el día 12 de abril de 2019 se encontró que el medidor tenía una lectura acumulada de 479 mt³, predio con nivel de ocupamiento de 2 persona, no se pudo revisar las instalaciones internas ya que el servicio está suspendido.

En el periodo de enero de 2019 en el predio se presentó una desviación significativa del consumo, por tal razón el día 28 de enero de 2019 a la 1:00 PM, se le notificó al usuario que en el predio se había presentado una significativa en el consumo la cual se encontraba dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto en cumplimiento en lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD No 006 de 2006 (Circular del Debido Proceso) se le comunicó que el Departamento Previa a la Facturación realizaría una diligencia de Revisión Técnica al inmueble para investigar las posibles causas que originaron el incremento, la cual se realizaría el día 2 de febrero de 2019 a las 2:30 PM, de igual manera se le solicita al usuario estar presente en la diligencia. La notificación de diligencia de revisión fue recibida por la señora Ana Arboleda.

Se visitó el predio el día y la hora señalada, y se encontró que en el predio no había agua, según el usuario se va a las 6 AM y regresa a las 4 PM, no se pudo verificar el estado de las instalaciones internas.

Como no se pudo revisar las instalaciones internas del inmueble, la Empresa reprogramó una nueva visita, le notificó al usuario de la visita el día 14 de febrero de 2019 a las 3:43 PM, la cual se realizaría por parte del grupo de Previa a la Facturación, el día 20 de febrero de 2019 a las 12:25 PM. Se visitó el predio el día y la hora señalada y el inmueble se encontraba solo, el usuario no asistió a la cita, se observa el medidor y no registra consumo.

La Empresa con base a lo estipulado en el Artículo 149 de la Ley 142 de 1994 procedió a cobrar el consumo en base promedio histórico del inmueble correspondiente al periodo de enero de 2019, en este periodo la diferencia de lectura fue de 54 mt³ y la Empresa cobro en base al promedio histórico del predio que era de 9 mt³ quedando pendiente por facturar

45 mt³.

Para el periodo de febrero de 2019 la diferencia de lectura registrada por el medidor fue de 22 mt³ y la Empresa procedió a cobrar 13 mt³ del consumo pendiente del periodo anterior, para un total a facturar en este periodo de 35 mt³, quedando pendiente por facturar 32 mt³.

Para el periodo de marzo de 2019 la diferencia de lectura registrada por el equipo de medida fue de 7 mt³ y este Departamento pudo establecer que la lectura del predio era real, por tal razón se procedió al cobro del consumo pendiente de la siguiente manera: 32 mt³ del periodo de febrero de 2019, más la diferencia de lectura registrada por el medidor en el periodo de marzo de 2019 que fue de 7 mt³ lo que nos da un total de 39 mt³.

Esta acción se realiza en aplicación del artículo 149 de la Ley 142 de 1994 *“Al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonaran o cargaran al suscriptor o usuario, según sea el caso”*.

La Empresa dentro del término de cinco meses podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, según lo dispuesto en el artículo 150 de la Ley 142 de 1994, al cabo de 5 meses de haber entregado las facturas, se configuraran cobros inoportunos.

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

Concluyendo 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 enero, 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.

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 JORGE ORLANDO HURTADO ASPRILLA identificado con C.C. No. 1122238072 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 ORLANDO HURTADO ASPRILLA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 23 - 33 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE ORLANDO HURTADO ASPRILLA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1835305 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 2 DE MAYO 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. 234024-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

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

Resolución No	234024-52
Fecha Resolución	2 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	CATALINA LONDOÑO VALENCIA
Matrícula No	326629
Dirección para Notificación	CR 8 B # 32 B- 12 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. 234024-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234024 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) CATALINA LONDOÑO VALENCIA identificado con C.C. No. 42137316, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234024 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 326629 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 8 B # 32 B- 12 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 22 de abril de 2019, en la cual fue imposible realizar la visita técnica ya que al predio no se pudo ingresar, de igual manera se llamó a la usuaria y manifestó que no podía atender la visita; 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” .

La usuaria solicita visita con el geófono, se le informa a la usuaria que el día 5 de octubre de 2018 la Empresa realizó una visita con el geófono y se pudo establecer que en el predio existía una fuga interna mínima; es decir no se pudo ubicar el punto donde se encontraba. El día 20 de febrero de 2019 la Empresa realizó otra visita con el geófono y se canceló ya que la usuaria había reparado la fuga cambiando la tubería interna del inmueble.

Con relación a la petición impetrada por la usuaria del servicio, le comunico que sobre el consumo facturado en el periodo de marzo de 2019 la Empresa ya se pronunció por medio de la resolución No 233661-52 del día 2 de abril de 2019, en este orden de ideas, no se puede revivir con una nueva petición, una actuación administrativa que ya se encuentra en firme y que cumplió en su momento con los parámetros de Ley, pues ello va en contra del principio de unidad y certeza jurídica que tiene insertos los actos administrativos, aclarándose que de persistir la inconformidad contra los mismos, deberá accionarse ante la jurisdicción competente para demandar los mismos.

Ahora bien, 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 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 1139 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de marzo de 2019 es de 1088 mts³, lo que indica una diferencia de 51 mts³, 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 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. Con respecto al periodo de marzo de 2019 y en acatamiento del contenido normativo expuestos en el artículo 87 del código del Contencioso Administrativo sobre la firmeza de los actos administrativos, ya que la Empresa ya se había pronunciado sobre este periodo de facturación, que hace parte de la presente reclamación, sobre este periodo no procede ningún tipo de recurso porque ya fue materia de debate.

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.”

ARTÍCULO 87 DE LA LEY 1437 DE 2011. 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.*

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 CATALINA LONDOÑO VALENCIA identificado con C.C. No. 42137316 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) CATALINA LONDOÑO VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 B # 32 B- 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: CATALINA LONDOÑO VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 326629 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; solo sobre el consumo facturado por la Empresa en el periodo de abril de 2019, ya que la Empresa ya se había pronunciado sobre el consumo del periodo de marzo de 2019 en la resolución No 233661-52 del día 2 de abril de 2019, 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 2 DE MAYO 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. 234036-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

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

Resolución No	234036-52
Fecha Resolución	2 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	RUBIELA QUINTERO
Matrícula No	22822
Dirección para Notificación	CL 1 # 7 B- 14 ALFONSO LOPEZ

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234036-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234036 de 15 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 15 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) RUBIELA QUINTERO identificado con C.C. No. 34057985, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234036 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 22822 Ciclo: 3 ubicada en: CL 1 # 7 B- 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 del reclamo, calificación definitiva)

Encontrándose:

En atención a su escrito petitorio radicado el día 15 de abril de 2019, mediante el cual la usuaria manifiesta su inconformidad por el cobro por el concepto de instalaciones domiciliarias en el periodo de abril de 2019 por un valor de \$46.019, según la usuaria en el predio no se ha realizado el cambio del equipo de medida, solicita revisión y reliquidación; lo anterior referente al predio ubicado en la Calle 1 No 7 B 14 barrio Alfonso López, con matrícula de servicios de servicios públicos No 22822, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Revisado el sistema de información comercial, se puede observar que al predio se le realizó un cobro por la instalación de un equipo de medida en el periodo de facturación de abril de 2019, el cual tuvo un costo de \$148.770 y fue diferido a 24 cuotas, cada una por un valor de \$9.425, de la cual se ha facturado una cuota, igualmente en la primera cuota se facturó el valor del IVA que tuvo un valor de \$36.594; este cobro se realizó con los cumplidos No 378772441 y 378772442.

Con el objeto de la presente reclamación este Departamento realizó una visita al predio para poder verificar si en el predio se había instalado un nuevo dispositivo de medida, y se pudo constatar que la Empresa no ha realizado el cambio del equipo de medida en el predio; el medidor No P1815MMRSA110863AA realmente se instaló en el predio con matrícula No 1813559; razón por la cual procederá a reliquidar la cuota facturada por el cobro del nuevo equipo de medida, de igual manera se reliquidará el valor del IVA facturado y se solicitará al grupo de Cartera para que se anulen los cumplidos No 378772441 y 378772442 por cobros indebidos.

Concluye:

Por lo expuesto anteriormente, este Departamento procederá a reliquidar la cuota y el valor del IVA facturado al inmueble reclamante, ya que a este predio la Empresa no ha realizado el cambio del equipo de medida.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-46019** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DO M ACUEDU CTO	2019-4	462	0	0	0	9425	-9425
IVA	2019-4	462	0	0	0	36594	-36594

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículos 135, 148 y 154 de 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. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.*

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

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

Artículo 148 inciso 2: .. "No se cobrarán servicios no prestados", tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario".

Artículo 154 inciso 3: .. "En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos."

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 RUBIELA QUINTERO identificado con C.C. No. 34057985 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) RUBIELA QUINTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 1 # 7 B- 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: RUBIELA QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 22822 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 2 DE MAYO 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. 234283-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA NOELIA OTALVARO OSORIO** 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	234283-52
Fecha Resolución	2 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA NOELIA OTALVARO OSORIO
Matrícula No	1940964
Dirección para Notificación	CR 9 # 2 - 56 AV SANTANDER ALFONSO LOPEZ

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234283-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234283 de 23 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 23 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) MARIA NOELIA OTALVARO OSORIO identificado con C.C. No. 42070550, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234283 consistente en: COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1940964 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: MZ 13 CS 49 LT 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

Por medio del presente escrito, procede este despacho a resolver la reclamación formulada por el (la) señor (a) MARIA N. OTALVARO OSORIO, en relación con el predio identificado con la matrícula N° 1940964 para los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado a cargo de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Para empezar y por ser absolutamente relevante la Empresa hará un resumen de los argumentos del referido reclamante, así:

Indica no estar de acuerdo con una comunicación oficial enviada por la Empresa del mes de febrero de 2019 a través de la cual se pone en conocimiento del usuario que el predio con matrícula N° 1940964 dejará de ser facturado en estrato uno (bajo – bajo), y pasará a ser facturado en estrato tres (medio bajo), y que adicionalmente la Empresa se reservaba el hecho de generar el cobro retroactivo de un valor aplicado de más en materia de subsidios, frente al cual en franco derecho dicho inmueble no tenía posibilidad, máxime cuando la entidad municipal de Pereira encargada de la estratificación ha manifestado la obligación que esos recursos le sean reintegrados.

Indica con precisión que de acuerdo con certificación de Planeación Municipal el estrato del inmueble siempre ha sido estrato tres, y que al no ser ella quien expide la factura no tiene por qué asumir ese error.

Indica que ese cambio le ha generado un incremento en su factura de manera considerable, obviamente ha dejado de recibir un subsidio de más del 69 % en cargos fijos y en consumo básico, a recibir uno del alrededor del 13%.

El debate central debe focalizarse en la validez de generar el cambio de estrato socioeconómico de bajo bajo (uno), a medio bajo (3), y acerca de la posibilidad de generar el cobro retroactivo de lo aplicado en mayor proporción cuando no le correspondía tal beneficio.

En primer lugar, sobra recordar que la única autoridad en materia de estratificación socioeconómica es el Alcalde, ello de conformidad con lo dispuesto en las leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, en concordancia con sus decretos reglamentarios; y en el mismo

sentido también es una autoridad en materia de estratificación, los denominados Comités Permanentes de Estratificación, últimos que fungen como cuerpo asesor del alcalde para los procesos de estratificación.

Así las cosas, la estratificación es definida por la Ley 142 de 1994 como: “14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”.

En cuanto a los factores y procedimientos que determine la Ley, es necesario reafirmar que los mismos fueron expedidos de conformidad con las Leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, siendo de relevancia sobresaltar de ellas que la autoridad en materia de estratificación es el Municipio o Distrito en cabeza de su alcalde, que otra autoridad son los Comités Permanentes de Estratificación, que los usuarios tienen derecho a presentar reclamaciones ante las autoridades municipales por temas relacionados con su estrato socioeconómico, que existe doble instancia, que la estratificación se debe adoptar de manera general mediante decreto y en cumplimiento de las metodologías definidas por el Departamento Nacional de Planeación, y que de acuerdo con la Ley 732 de 2002, los Municipios deben adelantar de manera constante procesos de actualización general de la estratificación, y que las Empresas están en la obligación de aplicar la estratificación que se adopte por parte de los municipios a través de los respectivos decretos.

Ahora bien, a raíz de la expedición de otras normas de orden legal¹ que tienen como propósito que las Empresas y los municipios logren el máximo de coincidencias en sus bases de datos, se les exige a las Empresas llegar a % del 95, es por ello que Aguas y Aguas de Pereira y el Municipio de Pereira vienen adelantando la homologación de sus bases de datos, con el firme propósito de lograr la correcta focalización de subsidios y el correcto cobro de contribuciones, materializando el principio constitucional de solidaridad y redistribución del ingreso de que trata el artículo 368 de la Constitución Política de 1991.

Cabe preguntarse entonces, en el caso en particular del predio del (la) señor (a) MARIA N. OTALVARO, con matrícula N° 1940964, si el cambio de estratificación se dio en virtud de una adopción de una estratificación puntual de su predio o de su lado de manzana, o fue producto de la adopción de la estratificación general; encontrando que su estratificación se dio presuntamente en virtud del decreto 754 de 1995 expedido por el Municipio de Pereira, luego, ese estrato fue informado a la Empresa por parte del Municipio de Pereira a través de certificación de base de datos del mes de febrero de 2019, por consiguiente, *dicho predio hace parte de los inmuebles que se encuentran en proceso de homologación de bases de datos*, de allí que se haya originado el cambio de estrato a tres, y que se haya ordenado aplicar el cobro desde el año 2016, fecha desde la cual el Municipio ha decidido no reconocer el pago de tales % de subsidios, situación que resulta apenas lógica, en la medida en que una situación anormal no puede verse impregnada de un beneficio de este tipo, y que producto de su no reconocimiento por parte del Municipio de Pereira, no puede la Empresa verse expuesta a asumir dichos valores.

Constitucional y legalmente no le corresponde al prestador del servicio, en este caso a Aguas y Aguas de Pereira, asumir los subsidios que se aplican en materia de servicios públicos domiciliarios, esa responsabilidad es exclusiva del Estado, representado en la Nación, Los Departamentos y como en el caso en particular a los Municipios; sin embargo, para los responsables de este asunto de los subsidios también se les podrá exigir dicha carga siempre que se ajuste a derecho y se cumplan las respectivas metodologías, luego, en este caso en particular, el Municipio ha considerado que es desde el año 2016 que

dejará de reconocer el valor que equívocamente se le aplicó al usuario de la matrícula N° 1940964; y como la Empresa actuó de buena fe y bajo la premisa de confianza legítima del artículo 83 de la C.P de 1991, es decir, en su base de datos (Aguas y Aguas de Pereira) existía un estrato menor al que le correspondía al usuario del predio con matrícula N° 1940964, y del que el único beneficiario fue justamente el usuario final, no tiene por qué el prestador del servicio asumir ese valor no reconocido.

De relevancia resulta indicarle a la reclamante que de conformidad con lo dispuesto en el artículo 95 de la C.P de 1991, existen unos deberes propios de los ciudadanos dentro de los que se decantan no abusar del derecho, en este caso en particular no tiene por qué darse un beneficio de un subsidio mayor, cuando en realidad el % debía ser muy inferior, y de acuerdo con lo establecido en el **artículo 150 de la Ley 142 de 1994, no podrán cobrarse servicios prestados cuando hayan pasado los 5 meses desde su prestación, siempre y cuando sea error u omisión del prestador del servicio sea público o privado**, pero como se aprecia en este caso en particular, la VALIDACIÓN DE LA INFORMACIÓN DEL ESTRATO para el predio con matrícula N° 1940964 se dio por parte el Municipio de Pereira en el mes de febrero de 2019, por lo tanto de conformidad con lo establecido en el referido artículo estamos frente a una variable que DEPENDIA DE UN TERCERO- MUNICIPIO, quien certificó dicho estrato en la fecha indicada, luego la situación no es atribuible al prestador del servicio.

El artículo 150 de la Ley 142 de 1994, fue sometido a control de constitucionalidad, y en aquella ocasión mediante sentencia C- 060 de 2005, la Corte Constitucional indicó que se trata de una garantía que busca brindar seguridad jurídica, eficiencia y eficacia, de allí el término de prescripción de cinco meses que existe para las empresas cuando por su ERROR U OMISIÓN dejaron de cobrar servicios prestados, y establece una prohibición de no cobro por encima de dicho lapso cuando se tenga presente las variables ERROR U OMISIÓN, pero como se ha dado a conocer en este caso la Empresa no fue la que generó el error o la omisión, y por ende al ser notificada por parte del Municipio de que esos % mayores de subsidios no serían reconocidos, debe proceder a efectuar el cobro al usuario final quien se benefició sin legitimidad para ello, y no puede pretender el usuario aprovecharse de tal situación pues se estaría menoscabando el principio constitucional del interés general sobre el particular, y un aprovechamiento de error ajeno para obtener un beneficio por fuera de lo que en derecho le corresponde.

Nótese que en ocasiones la misma Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios ha ordenado que se ajusten los valores cobrados de más cuando un usuario tenía asignado un estrato mayor al que le correspondía, ordenado que se deje de aplicar la caducidad del artículo 154 de la Ley 142 de 1994 que ordena solo revisar facturas de los últimos cinco periodos, y en su defecto se ha ordenado la devolución de todo el tiempo en que el usuario fue facturado en un estrato mayor, ello por ser el estrato un elemento fundamental, pues bien, esa misma lógica jurídica cabe en el presente caso, máxime cuando con el beneficio aplicado en mayor medida se afectó un interés legítimo de orden general, y no fue causado por ERROR u OMISIÓN de la Empresa, menos cabría en gracia de discusión del Municipio por cuanto estamos en la fase final de la homologación de base de datos.

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

Que no se procederá con el cambio de estrato actualmente asignado al predio, y menos se procederá a efectuar reliquidación de los valores cobrados por estrato mal aplicado, en consideración de lo expuesto anteriormente.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 505 de 1999. y 732 de 2002.

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

Sentencia C 060 de 2005.

Ley 1176 de 2007. ARTÍCULO 4o. CERTIFICACIÓN DE LOS DISTRITOS Y MUNICIPIOS. Los municipios y distritos al momento de la expedición de la presente ley seguirán siendo los responsables de administrar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico y de asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico. En todo caso, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional, en desarrollo de los siguientes aspectos:

a) Destinación y giro de los recursos de la participación para agua potable y saneamiento básico, con el propósito de financiar actividades elegibles conforme a lo establecido en el artículo 11 de la presente ley;

b) Creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos;

c) **Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida (negrilla fuera de texto).**

d) Aplicación de la metodología establecida por el Gobierno Nacional para asegurar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

“(...)”.

Ley 142 de 1994. 14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”

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.

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 NOELIA OTALVARO OSORIO identificado con C.C. No. 42070550 por concepto de COBRO DE

CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO 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 NOELIA OTALVARO OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 2 - 56 AV SANTANDER 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 NOELIA OTALVARO OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1940964 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 2 DE MAYO 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. 234209-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLANCA NUBIA MONTOYA OSORIO** 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	234209-52
Fecha Resolución	2 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	BLANCA NUBIA MONTOYA OSORIO
Matrícula No	858357
Dirección para Notificación	CL 25 # 8- 60 A.COMUN 00 LAGO URIBE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234209-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234209 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) BLANCA NUBIA MONTOYA OSORIO identificado con C.C. No. 24943094, obrando en calidad de Tenedor presentó RECLAMO No. 234209 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 858357 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 25 # 8- 60 A.COMUN 00 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. 858357**, el cual cuenta con 11 matrículas hijas, se le ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2018/2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado o AC	Observación
Abr.	3029 m3	2914 m3	109 m3	89 m3	20 mt3	20 mt3	Consumo por dife de lectura (Art. 146-Ley 14

Una vez presentado el reclamo **234209** el día **26 de Abril de 2019**, se procedió por parte del grupo técnico de Servicio al Cliente a efectuar la revisión respectiva al predio en presencia del (la) señor (a) ORLANDO GARZON, identificado (a) con CC N° 10.148.148 el día **30 de Abril del 2019**, la cual se realizó teniendo como resultado la siguiente observación por parte del funcionario ALEX VALLEJO: **“Se revisa todo el edificio, las áreas comunes, 2 baños, tanque aéreo y no se detectan fugas. Instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 3092m3.”** Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

Ahora bien, al observar el Sistema de Información Comercial, se pudo hallar que el día **9 de Abril del 2019** se realizó por parte del grupo de previa a la facturación la siguiente anotación: **“Hay fuga en sanitario por aguastop.”** Situación que se puede tomar como causal para el consumo elevado en el periodo reclamado.

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

De acuerdo con lo anterior, encuentra la Empresa que los consumos facturados a la **matrícula No. 858357 SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por diferencia de lectura en un predio que conto en algún momento con fuga externa culpable del incremento

del consumo, por lo cual, no se realizará modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, actuando dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

*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 BLANCA NUBIA MONTOYA OSORIO identificado con C.C. No. 24943094 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) BLANCA NUBIA MONTOYA OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 25 # 8- 60 A.COMUN 00 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: BLANCA NUBIA MONTOYA OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 858357 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 2 DE MAYO 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. 234257-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

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

Resolución No	234257-52
Fecha Resolución	2 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	DANIEL ALBERTO HERNANDEZ
Matrícula No	1821073
Dirección para Notificación	AV AMERICAS # 50- 03 BLQ 1 APTO 605 PASEO DE L

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. 2881383

Resolución No. 234257-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234257 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) DANIEL ALBERTO HERNANDEZ identificado con C.C. No. 10005651, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234257 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1821073 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: AV AMERICAS # 50- 03 BLQ 1 APTO 605 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. **1821073**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	744 m3	723 m3	21 m3	21 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	723 m3	709 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 del señor CAMILO BALLESTEROS, identificado con CC. N° 1.088.246.968, practicada el día **30 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: 749 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. **1821073** por la Empresa, respecto al período de **ABRIL 2019 por 21 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la elevada utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. **Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por DANIEL ALBERTO HERNANDEZ identificado con C.C. No. 10005651 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) DANIEL ALBERTO HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, AV AMERICAS # 50- 03 BLQ 1 APTO 605 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: DANIEL ALBERTO HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1821073 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 2 DE MAYO 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. 234247-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ALBERTO GONZALES HURTADO** 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	234247-52
Fecha Resolución	2 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO GONZALES HURTADO
Matrícula No	1551498
Dirección para Notificación	MZ 41 CS 27 PS 2 2500 LOTES SECTOR A

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2881373

Resolución No. 234247-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234247 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) CARLOS ALBERTO GONZALES HURTADO identificado con C.C. No. 19305417, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234247 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1551498 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 41 CS 27 PS 2 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. **1551498**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	380 m3	360 m3	20 m3	20 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	360 m3	355 m3	5 m3	5 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 MEJIA, identificada con CC. N° 42.069.247, 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 tres personas. Favor analizar los consecutivos de lectura ya que el medidor es difícil de tomar lectura. Lectura Actual: 385 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. **1551498** por la Empresa, respecto al período de **ABRIL 2019 por 20 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la elevada utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CARLOS ALBERTO GONZALES HURTADO identificado con C.C. No. 19305417 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) CARLOS ALBERTO GONZALES HURTADO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 41 CS 27 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: CARLOS ALBERTO GONZALES HURTADO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1551498 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 2 DE MAYO 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. 234227-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

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

Resolución No	234227-52
Fecha Resolución	2 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE FERNANDO DOMINGUEZ
Matrícula No	1540962
Dirección para Notificación	MZ 28 CS 7 PS 2 SAMARIA I

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2881357

Resolución No. 234227-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234227 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) JOSE FERNANDO DOMINGUEZ identificado con C.C. No. 9860958, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234227 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1540962 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 28 CS 7 PS 2 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. **1540962**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	313 m3	290 m3	23 m3	23 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	290 m3	269 m3	21 m3	21 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 KATHERINE SANCHEZ, identificada con CC. N° 1.088.306.541, 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 dos niños hace tres años. Lectura Actual: 320 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. **1540962** por la Empresa, respecto al período de **MARZO 2019 por 21 m3 y ABRIL 2019 por 23 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la elevada utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOSE FERNANDO DOMINGUEZ identificado con C.C. No. 9860958 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 FERNANDO DOMINGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 28 CS 7 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: JOSE FERNANDO DOMINGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1540962 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 2 DE MAYO 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. 234307-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

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

Resolución No	234307-52
Fecha Resolución	2 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	PAULA QUINTERO
Matrícula No	391946
Dirección para Notificación	LT 105 PISO 1 EL PLUMON

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. 2881676

Resolución No. 234307-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234307 de 30 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 30 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) PAULA QUINTERO identificado con C.C. No. 1088298433, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234307 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 391946 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: LT 105 PISO 1 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. **391946**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	426 m3	407 m3	19 m3	50 m3	Cobro por diferencia de lectura: 19 m3 + 31 m3 acumulados = 50 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94);
Marzo	407 m3	367 m3	40 m3	9 m3	Cobro por promedio: 9 m3 (Art. 146-Ley 142/94); 31 m3 pendientes por facturar.

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **2 de Mayo del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) PAULA QUINTERO, identificado (a) con CC N° 40.088.793 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 existe fuga en sanitario por tapon agua stop. Lectura Actual: 434 m3.”** Situación que se puede tomar como causal para el consumo elevado en el periodo reclamado.

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

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro de **50 m3** para el periodo de **Abril 2019**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- En el periodo de **Marzo 2019** el aparato de medida arrojó una diferencia de lectura de **40 m3**, de los cuales solo se cobraron **9 m3** por concepto de

promedio, dejando así un consumo acumulado de **31 m3** pendientes por facturar

- En el periodo de **Abril 2019** se obtuvo una diferencia de lectura de **19 m3**, a los cuales se le sumaron los **31 m3** acumulados del periodo anterior, obteniendo así el total de **50 m3** facturados en este periodo.

Por ultimo, se encontró que el grupo de previa el día **24 de Abril del 2019** realizo la siguiente anotación en el Sistema de Información Comercial: **“Se cobran 31 m3 pendientes del mes 3. Se revisó y no se encontraron daños de agua, este mes bajó el consumo.”** Actuando así bajo los parámetros del debido proceso, al descartar que no existían daños, se procedió a facturar el consumo pendiente.

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. **391946** por la Empresa, respecto al período de **Abril 2019 por 50 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulada en un predio que cuenta 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.

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a

detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido." (Negrilla y cursiva del despacho)

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por PAULA QUINTERO identificado con C.C. No. 1088298433 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) PAULA QUINTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 105 PISO 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: PAULA QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 391946 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 2 DE MAYO 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. 234309-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GILDARDO ANTONIO RAMIREZ VELASQUEZ** 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	234309-52
Fecha Resolución	2 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	GILDARDO ANTONIO RAMIREZ VELASQUEZ
Matrícula No	1919737
Dirección para Notificación	CS 1 ANTONIO JOSE VALENCIA

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. 2881674

Resolución No. 234309-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234309 de 30 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 30 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) GILDARDO ANTONIO RAMIREZ VELASQUEZ identificado con C.C. No. 6494415, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234309 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1919737 Ciclo: 10 ubicada en: CS 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-12,2019-3,2019-2,2019-1,2019-4,2018-11

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1919737**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	2373 m3	2373 m3	0 m3	73 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 **2 de Mayo del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) GILDARDO CARDONA, identificado (a) con CC N° 6.494.415 con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, por parte del funcionario FREDDY RAMOS RIOS, realizando la siguiente observación: **“Se reviso el predio el medidor está funcionando normalmente no está frenado, vive una persona y no permanece en la casa, llave de paso cerrada, casi no utilizan el servicio. No existen fugas instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 2373 m3”**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **2 de Mayo**, en donde se aclara que el aparato de medida está en buenas condiciones y la llave de paso esta cerrada, 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.

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. 1919737** por la Empresa, respecto al período de **Marzo 2019 por 73 m3 NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Marzo 2019 de 73 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 **-222700** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	464	0	0	-4	0	-3
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-3	464	0	13	0	-8602	8602
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-3	464	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-3	464	0	73	0	125794	-125794
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-3	464	0	13	0	-7744	7744
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	464	0	73	0	113251	-113251

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 GILDARDO ANTONIO RAMIREZ VELASQUEZ identificado con C.C. No. 6494415 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) GILDARDO ANTONIO RAMIREZ VELASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 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: GILDARDO ANTONIO RAMIREZ VELASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1919737 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 2 DE MAYO 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. 234297-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA LEYSA AGUALIMPIA** 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	234297-52
Fecha Resolución	2 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA LEYSA AGUALIMPIA
Matrícula No	984377
Dirección para Notificación	MZ B CS 13 VILLA CECILIA

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. 2881682

Resolución No. 234297-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234297 de 30 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 30 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) MARIA LEYSA AGUALIMPIA identificado con C.C. No. 35586291, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234297 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 984377 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ B CS 13 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. **984377**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	318 m3	290 m3	28 m3	28 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 L. AGUALIMPIA, identificado (a) con CC N° 35.586.291, practicada el día **2 de Mayo del 2019**, por parte del funcionario FREDDY RAMOS RIOS, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se reviso el predio y el sanitario presenta fuga por rebose se le indicó al usuario para que la reparen lo más pronto posible. Lectura Actual: 330 m3”** Situación que se puede tomar como causal para el consumo elevado en el periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **984377** por la Empresa, respecto al período de **Abril 2019 por 28 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llego a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos,

además es importante hacer un uso racional del servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA LEYSA AGUALIMPIA identificado con C.C. No. 35586291 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 LEYSA AGUALIMPIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ B CS 13 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA LEYSA AGUALIMPIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 984377 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 2 DE MAYO 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. 234293-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA GLADIS GAVIRIA MONTOYA** 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	234293-52
Fecha Resolución	2 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA GLADIS GAVIRIA MONTOYA
Matrícula No	1464056
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 26 PERLA DEL SUR

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. 2881686

Resolución No. 234293-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234293 de 30 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 30 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) MARIA GLADIS GAVIRIA MONTOYA identificado con C.C. No. 21980030, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234293 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1464056 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 15 CS 26 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. 1464056, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	357 m3	323 m3	34 m3	34 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 el día **2 de Mayo del 2019** por parte del funcionario FREDDY RAMOS RIOS, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se reviso el predio no existen fugas instalaciones en buen estado viven cuatro personas y no permanecen en la casa. Lectura Actual: 362 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. 1464056 por la Empresa, respecto al período de **Abril 2019 por 34 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llego a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la normal 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 MARIA GLADIS GAVIRIA MONTOYA identificado con C.C. No. 21980030 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 GLADIS GAVIRIA MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 26 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA GLADIS GAVIRIA MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1464056 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 2 DE MAYO 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. 234335-52 de 2 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLANCA NUBIA QUIROGA** 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	234335-52
Fecha Resolución	2 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	14 DE MAYO DE 2019
Nombre del Peticionario	BLANCA NUBIA QUIROGA
Matrícula No	1204890
Dirección para Notificación	CS 433 C (CAIMALITO CENTRO) NUEVO CAIMALIITO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234335-52

DE: 2 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234335 de 30 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 30 DE ABRIL DE 2019 el (la) señor(a) BLANCA NUBIA QUIROGA identificado con C.C. No. 42020459, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234335 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1204890 Ciclo: 14 ubicada en: CS 433 C (CAIMALITO CENTRO) en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que al predio de matrícula N° 1204890 no utiliza el servicio de acueducto por parte de nuestra debido a que se surte del acueducto de caimalito.

Ahora bien, se observa que en nuestro sistema el día **20 de Febrero del 2019** a las **9:58 am** se generó orden de corte, para lo cual, se desplazó personal técnico a realizar el procedimiento el día **20 de Febrero del 2019** a las **2:00 pm**.

Al realizar un análisis, es evidente que en el predio no se debio haber generado dicho corte y mucho menos facturar por concepto de reconexión, debido a que el predio no se surte del servicio de acueducto por parte de nuestra empresa.

Se le aclara a la usuaria, referente a su preocupación por el cobro de **\$211.000** que estos se deben a los factores que se expondrán a continuación y no cuentan con ninguna anomalía, exceptuando el cobro del concepto de reconexión.

2019	Abril	46188782	1204890	1	2	C	\$211,450.00	\$6,360.00	\$205,090.00	\$0.00	\$6,029.11	\$0.00	
Servicio	Año	Mes	Numero	0	Consecuti	Edad	Estado	Valor total	Valor corriente	Valor cartera	Saldo a favor	Valor consumos	Total recargo
ACUEDUCTO	2019	Abril	46188782	1	2	C	\$211,450.00	\$6,360.00	\$205,090.00	\$0.00	\$6,029.11	\$0.00	

Detalle factura

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Consecuti. 0	Servicio	CodConcep	Concepto	Año	Mes	Origen	Descripción Origen	Valor	Saldo al Fact	Saldo a hoy	Ta
19020968	ACUEDUCTO	70	INTERESES FINANCIACION ACUEDI	2019	3	FININ	Cobro de intereses de	\$1,198.28	\$1,198.28	\$0.00	
19020968	ACUEDUCTO	2042	CTA.FINANCIACION	2019	3	FINCA	Cuota de financiación	\$159,769.71	\$159,769.71	\$0.00	
19020968	ACUEDUCTO	2006	C.F.ACUEDUCTO	2019	3	FACTU	Conceptos generados	\$9,782.53	\$6,026.04	\$0.00	
19020968	ACUEDUCTO	2126	RECONEXION DEL SERVICIO	2019	3	OTRCA	Cuota de otros cobros	\$38,093.00	\$38,093.00	\$0.00	
19020968	ACUEDUCTO	2108	AJUSTE A LA DECENA	2019	3	FACTU	Conceptos generados	\$2.97	\$2.97	\$0.00	
19039257	ACUEDUCTO	7	INTERES ACUEDUCTO	2019	4	INTER	Intereses de mora por	\$330.89	\$330.89	\$330.89	
19039257	ACUEDUCTO	2006	C.F.ACUEDUCTO	2019	4	FACTU	Conceptos generados	\$9,782.53	\$9,782.53	\$6,026.04	
19039257	ACUEDUCTO	2586	SUBSIDI C.F.ACUE	2019	4	FACTU	Conceptos generados	-\$3,756.49	-\$3,756.49	\$0.00	
19039257	ACUEDUCTO	2108	AJUSTE A LA DECENA	2019	4	FACTU	Conceptos generados	\$3.07	\$3.07	\$3.07	

\$ 215,206.49 \$ 211,450.00 \$ 6,360.00

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) BLANCA QUIROGA, 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	2019-3	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 BLANCA NUBIA QUIROGA identificado con C.C. No. 42020459 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) BLANCA NUBIA QUIROGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 433 C (CAIMALITO CENTRO) haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BLANCA NUBIA QUIROGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1204890 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 2 DE MAYO 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**

