

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. 5899-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA SORELLY HERRERA OSSA** 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	5899-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA SORELLY HERRERA OSSA
Matrícula No	1644772
Dirección para Notificación	importacionesferremax@gmail.com NUEVO MEJICO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 17 DE MAYO DE 2018

Señor (a):

MARIA SORELLY HERRERA OSSA

importacionesferremax@gmail.com - NUEVO MEJICO

Teléfono: 3206928215

PEREIRA

Radicación: No. 5899 Radicado el 15 DE MAYO DE 2018

Matrícula: 1644772

Motivo de la Petición: CAMBIO DE DATOS BASICOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: MUY COMEDIDAMENTE, LES SOLICITO LA ENTREGA DE LA FACTURA SEA REALIZADA EN LA AVENIDA 30 DE AGOSTO 26-23. LOS CUALES SOMOS LOS ENCARGADOS DEL PAGO. (ES EL MISMO EDIFICIO). ESTO CON EL FIN DE EVITAR DEMORAS EN EL PAGO.

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

En atención a la petición radicada el 15 DE MAYO DE 2018, este Departamento procedió a remitir la solicitud, al Departamento de Cartera y Facturación, para que la Interventora del contrato con la Empresa DELTEC S.A., les informe del requerimiento y así a partir de la entrega de las facturas del próximo período, se continúe entregando la factura de la matrícula 1644772, correspondiente al inmueble ubicado en Carrera 13 Bis 26B-68 Barrio Nuevo Mexico, ciclo 5, ruta5, consecutivo 6850, en la AVENIDA 30 DE AGOSTO 26-23, quienes son los encargados del pago y evitar así atrasos y cancelar oportunamente.

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 148 de la Ley 142 de 1994: - Requisitos de las facturas. Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. 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.

Por lo brevemente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA

EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la solicitud de **información** presentada por el (la) señor (a) MARIA SORELLY HERRERA OSSA, identificado con C.C. No 31995669 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) MARIA SORELLY HERRERA OSSA enviando citación a Dirección de Notificación: importacionesferremax@gmail.com - NUEVO MEJICO haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17852-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

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

Recurso No	17852-52
Fecha Resolución Recurso	17 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	226563 de 18 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	CARLOS HUMBERTO HENAO LOPEZ HENAO LOPEZ
Identificación del Peticionario	10096121
Matrícula No.	54056
Dirección para Notificación	CL 10 # 8-43 VILLAVICENCIO

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2718540

Resolución No. 17852-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17852 DE 4 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226563 DE 16 DE ABRIL DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CARLOS HUMBERTO HENAO LOPEZ HENAO LOPEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10096121 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226563-52 de 18 DE ABRIL DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 54056 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 9 # 11- 25, Barrio COROCITO en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 4 de Mayo de 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, por lo que impugnó la decisión inicial, el usuario está inconforme con el cobro de 67 mt3 en el periodo de Abril de 2018, según el usuario el predio está ocupado por 5 personas y su promedio normal es de 11 mt3.

Se pregunta el usuario, que si el sobrecosto es a raíz de una fuga supuestamente en el baño, porque al momento de la revisión que el técnico hizo ante la presencia de él, los números del contador no se movieron, solicita la reliquidación del consumo; al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Atención al Cliente el día 11 de Mayo de 2018 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la Empresa, a través de una acometida de ½" de diámetro, tiene instalado el equipo de medida N° P1515MMRSA64566AA, con una lectura acumulada de 502 m3, el predio se encuentra ocupado por 4 personas; las instalaciones internas, la acometida y el medidor se encontraron en buen estado.

El día 17 de Abril de 2018 este Departamento realizó una visita al inmueble con ocasión de la reclamación inicial y se detectó fuga en el agua stop del tanque del sanitario, es decir fuga visible la **cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio**, por lo tanto la Empresa facturó el consumo con base en la diferencia de lectura. En esta visita se le informó a la persona que atendió la visita de la fuga externa para que la reparará, y en la visita del recurso que se realizó el día 11 de Mayo de 2018, el usuario ya la había reparado. Con respecto a la pregunta del usuario, se le informa que la fuga externa fue detectada por el funcionario el día 17 de Abril de 2018 (las anteriores visitas al inmueble no se pudo revisar), y la visita que hace referencia el usuario en la cual estuvo presente se realizó el día 11 de Mayo de 2018.

El Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, Decreto 1842/91, en el artículo 42 establece: "DEL TRATAMIENTO DE FUGAS. Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de fuga visible, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor en la fecha de la revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado.

Para el periodo de Marzo de 2018 la diferencia de lectura registrada por el medidor fue de 59 mt³, y la Empresa facturó el consumo con base en el promedio histórico del predio que era de 12 mt³, mientras se investigaban las causas del incremento en el consumo, quedando pendiente por facturar 47 mt³.

El día 23 de Marzo de 2018 el grupo de Previa a la Facturación le envía al usuario una carta de notificación ya que se llevaría a cabo en el inmueble una diligencia de revisión técnica para investigar las posibles causas que originaron el incremento en el consumo, en cumplimiento en lo establecido en el artículo 2.6 de la circular externa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios No 006 de 2007 (Circular del Debido Proceso) ; visita que se realizaría el día 4 de Abril de 2018 a la 9:30 AM. La visita fue realizada el día y la hora programada donde el revisor reportó "*predio solo, el medidor no registró en 15 minutos, que fue el tiempo que se esperó y que nadie se presentó para atender la visita*"; es decir, no se pudo revisar las instalaciones internas del predio ya que el usuario no asistió a la cita.

El día 5 de Abril de 2018 la Empresa le notifica al usuario de una nueva visita, la cual se llevaría a cabo el día 11 de Abril de 2018 a las 11:30 AM, con el propósito de investigar las causas del incremento en el consumo en el periodo de Marzo de 2018, se visitó el predio el día y la hora programada, y el revisor reportó "*casa de inquilinato, la encargada no está, informa uno de los residentes del predio, no se pudo hacer la revisión, no están autorizados*". La visita fue atendida por Jhon Aristizabal identificado con cedula de ciudadanía No 10126141.

Para el periodo de Abril de 2018 la diferencia de lectura registrado por el medidor fue de 20 mt³ y la Empresa procedió cobrar el consumo pendiente del periodo anterior que era de 47 mt³, para un total a facturar de 67 mt³, que es el consumo objeto de la presente reclamación.

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 cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso".

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 Atención al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por sí solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, que el predio se encuentra ocupado por 4 personas y el medidor ha registrado diferencia de lectura, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada con ocasión del recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas se encuentran en buen estado, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el medidor, por lo tanto el actuar de la Empresa se ajusta a los lineamiento especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso, pues obsérvese que la misma se realizó en compañía del usuario, quien así mismo suscribió el acta de visita y pudo verificar en compañía del revisor que las instalaciones internas no presenta anomalía alguna que amerite enfocar la decisión en otro sentido, diferente a la de confirmar los consumos.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en el período de Abril de 2018 no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado. **Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.**

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

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

reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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 CARLOS HUMBERTO HENAO LOPEZ HENAO LOPEZ y **NO ACCEDE** a sus pretensiones y CONFIRMA en todas sus partes la Resolución No. 226563-52 de 18 DE ABRIL DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

ARTICULO TERCERO: 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 17 DE MAYO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17847-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIRO HERRERA** 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	17847-52
Fecha Resolución Recurso	17 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	226968 de 30 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	JAIRO HERRERA
Identificación del Peticionario	10084432
Matrícula No.	1846641
Dirección para Notificación	CALLE 20 BIS E # 12B-15 LA RIVERA

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2718544

Resolución No. 17847-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17847 DE 4 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226968 DE 27 DE ABRIL DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JAIRO HERRERA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10084432 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226968-52 de 30 DE ABRIL DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1846641 Ciclo 7, ubicada en la dirección CL 20 E # 12- 110 CS 32 PS 2, Barrio LA RIVERA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-2,2018-3,2018-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 4 de Mayo de 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, por lo que impugnó la decisión, por los consumos facturados en los periodos de Febrero, Marzo, Abril y Mayo de 2018, ya que el medidor en estos periodos no ha registrado diferencia de lecturas, porque no utilizan el servicio de acueducto ya que se surten del servicio de Charco Hondo, por lo tanto solicita revisión y reliquidación, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por el personal del Departamento de Atención al Cliente el día 10 de Mayo de 2018, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la Empresa, a través de acometida de ½" de diámetro, con una lectura acumulada de 9775 m³, las instalaciones internas, el medidor y la acometida se encuentran en buen estado, no se detectó daño alguno, predio ocupado por 5 personas, el medidor no está frenado.

Se observa que el predio se surte del servicio de acueducto de la represa de Charco Hondo, es por esta razón que el equipo de medida no registra consumo en estos periodo de facturación. Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la Empresa en los periodos de Febrero, Marzo y Abril de 2018 realizó el cobro del consumo tomando como base el promedio histórico del predio, y el medidor en estos periodos no presento diferencia de lectura, en consecuencia se reliquidaran los consumos facturados Por medio de la solicitud No 2726883 del día 17 de Mayo de 2018 se solicita al grupo de Facturación para que se realice el cobro con base en la diferencia de lectura que registre el medido.

En consecuencia, se procederá a **modificar** los consumo facturado en los períodos de Febrero, Marzo y Abril de 2018, **revocándose así la decisión inicial.** Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

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

reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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 **-41103** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-2	400	0	12	0	18009	-18009
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-2	400	0	12	0	-11951	11951
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-2	400	0	12	0	17271	-17271
AJUSTE A LA DECENA	2018-2	400	0	0	-5	0	-5
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-2	400	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-3	400	0	12	0	-12462	12462
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-3	400	0	0	-3	-2	-1

CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	400	0	15	0	23271	-23271
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-4	400	0	13	0	-13956	13956
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-4	400	0	13	0	-14428	14428
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-2	400	0	0	0	2734	-2734
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-3	400	0	12	0	18618	-18618
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-3	400	0	12	0	18009	-18009
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-3	400	0	12	0	-12884	12884
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-2	400	0	0	0	-2734	2734
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	400	0	0	-5	-2	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-4	400	0	15	0	24057	-24057
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-2	400	0	12	0	-12462	12462

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 JAIRO HERRERA contra la Resolución No. **226968-52** de **30 DE ABRIL DE 2018**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 1846641 la suma de **-41103**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE MAYO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 17866-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

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

Recurso No	17866-52
Fecha Resolución Recurso	17 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	226579 de 2 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	HARRISON GARZON HENAO
Identificación del Peticionario	7547985
Matrícula No.	230243
Dirección para Notificación	CR 6 # 27- 63 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

Visita No. 2725710

Resolución No. 17866-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17866 DE 10 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226579 DE 17 DE ABRIL DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) HARRISON GARZON HENAO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 7547985 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226579-52 de 2 DE MAYO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 230243 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 6 # 27- 63 PS 3, Barrio LAGO URIBE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE MAYO DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, impugnó la decisión de acuerdo a lo expuesto en el documento adjunto. Además, solicita:

- Se modifique la decisión tomada en la resolución 226579-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 17 de MAYO de 2018 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida P1615MMRSA91196AA registraba una lectura acumulada de **293 m3**, el predio está habitado por 3 personas y las instalaciones, la acometida y el medidor se observaron en buen estado.

Así mismo, se observa en el expediente que el día 18 de abril de 2018 no fue posible realizar la revisión de las instalaciones debido a que el usuario no permitió el ingreso. Lo anterior desvirtúa la afirmación del recurrente de que no se ha negado el ingreso al predio.

Con la finalidad de demostrar que en el período de ABRIL de 2018 no se presentó desviación significativa de consumo, se mencionaran los consumos facturados en los últimos 5 períodos:

En el período de DICIEMBRE de 2017 el medidor avanzó de 155 m3 a 174 m3, arrojando una diferencia de 19 m3.

Para el período de ENERO de 2018 el medidor avanzó de 174 m3 a 193 m3, arrojando una diferencia de 19 m3.

En el período de FEBRERO de 2018 el medidor avanzó de 193 m3 a 218 m3, arrojando una diferencia de 25 m3.

En el período de MARZO de 2018 el medidor avanzó de 218 m3 a 237 m3, arrojando una diferencia de 19 m3.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **ABRIL de 2018** efectivamente ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el*

elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."

Para el período de ABRIL de 2018 el medidor avanzó de 237 m3 a 263 m3, arrojando una diferencia de 26 m3.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrojadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 164, 165, 166, 168, 169 y 170 del Código General del Proceso, 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 sí solas un medio de prueba orientado a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, que el predio es habitado por 3 personas, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicadas con ocasión de la reclamación y el recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño y las lecturas son coherentes y consecuentes, por lo tanto goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora y lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el medidor.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en el período de ABRIL DE 2018 no serán objeto de modificación, porque se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Además, 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. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de este.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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.

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 HARRISON GARZON HENAO y **NO ACCEDE** a sus pretensiones y CONFIRMA en todas sus partes la Resolución No. 226579-52 de 2 DE MAYO DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

ARTICULO TERCERO: 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 17 DE MAYO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

**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. 17873-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIRO HERRERA** 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	17873-52
Fecha Resolución Recurso	17 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	226966 de 30 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	JAIRO HERRERA
Identificación del Peticionario	10084432
Matrícula No.	11395
Dirección para Notificación	CALLE 20 BIS E # 12B-15 LA RIVERA

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2725277

Resolución No. 17873-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17873 DE 11 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226966 DE 27 DE ABRIL DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JAIRO HERRERA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10084432 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226966-52 de 30 DE ABRIL DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO** de la factura con matrícula No. 11395 Ciclo 7, ubicada en la dirección CL 20 E # 12- 110 CS 32, Barrio LA RIVERA, en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-2,2018-3,2018-4.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 11 DE MAYO DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión de acuerdo a lo expuesto en el documento adjunto.

- Adicionalmente solicita se aclare la decisión tomada en la resolución 226966-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se ejecutó el día 17 de MAYO de 2018 encontrando que el medidor No. P0915MMCCA106729AA estaba funcionando NORMAL y tenía una lectura de 580 m3; además, las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas y se observó que el predio tiene bajo consumo porque cuentan con otro servicio de acueducto.

Ahora bien, verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en FEBRERO de 2018 el medidor registró de **580 m3 a 580 m3**, arrojando una diferencia de **0 m3**, sin embargo, se facturaron **12 m3** por promedio.

En MARZO de 2018 el medidor registró de **580 m3 a 580 m3**, arrojando una diferencia de **0 m3**, sin embargo, se facturaron **12 m3** por promedio.

En ABRIL de 2018 el medidor registró de **580 m3 a 580 m3**, arrojando una diferencia de **0 m3**, sin embargo, se facturaron **12 m3** por promedio.

Por lo anterior, se puede concluir que el medidor no está frenado, sino que el predio tiene bajo consumo porque se surte de otro acueducto. Por esta razón se considera procedente reliquidar por diferencia de lectura de 0 m3 los consumos facturados en los períodos de FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2018.

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de Orden de Trabajo No. 2726923 para que realice el cobro de la factura por diferencia de lectura y no por promedio.

En consecuencia, este Departamento REVOCA la decisión inicial, debido a que el medidor funciona normalmente y por lo tanto debió facturarse por diferencia de lectura. Además, se reliquidarán los períodos de FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2018 por diferencia de lectura 0 m3. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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.

Artículo 149 de la ley 142 de 1994. De la revisión previa. 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 la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-33819** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-2	486	0	0	-3	-4	1
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2018-2	486	0	12	0	17271	-17271
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-3	486	0	12	0	-12462	12462
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2018-3	486	0	12	0	18618	-18618
AJUSTE A LA DECENA	2018-2	486	0	0	-5	0	-5
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2018-4	486	0	12	0	19246	-19246
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-4	486	0	12	0	-12883	12883
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	486	0	12	0	18617	-18617
AJUSTE A LA	2018-3	486	0	0	-3	0	-3

DECENA ALCANTA RILLADO								
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-2	486	0	12	0	-11951	11951	
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-3	486	0	12	0	-12884	12884	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-4	486	0	0	-4	-4	-1	
ND SUBSIDI ACUEDUC TO	2018-2	486	0	12	0	-12462	12462	
CONSUM O ACUEDUC TO	2018-2	486	0	12	0	18009	-18009	
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	486	0	0	-5	-2	-3	
CONSUM O ACUEDUC TO	2018-3	486	0	12	0	18009	-18009	
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-4	486	0	12	0	-13318	13318	

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 JAIRO HERRERA contra la Resolución No. **226966-52** de **30 DE ABRIL DE 2018**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 11395 la suma de **-33819**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE MAYO DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: LMPP

**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. 17883-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ESTEFANY OROZCO AGUDELO** 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	17883-52
Fecha Resolución Recurso	17 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	226788 de 25 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	ESTEFANY OROZCO AGUDELO
Identificación del Peticionario	1088300459
Matrícula No.	1098185
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 41 VILLA SANTANA LAS BRISAS

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 17883-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17883 DE 15 DE MAYO DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 226788 DE 23 DE ABRIL DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ESTEFANY OROZCO AGUDELO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088300459 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226788-52 de 25 DE ABRIL DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1098185 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ 14 CS 41, Barrio VILLA SANTANA LAS BRISAS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-3, 2018-4.

Que el recurrente por escrito presentado el día 15 DE MAYO DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque el medidor esta frenado y le liquidan un consumo muy alto para dos habitantes que actualmente habitan el inmueble, solicita instalar lo antes posible el medidor, 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 respuesta que se emitió mediante acto administrativo N° 226788-52 del 25 de abril de 2018, la cual se declaró no procedente y no se accedió a modificar el consumo de los periodos de MARZO Y ABRIL DE 2018.

El equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, efectuó visita técnica con ocasión de la reclamación inicial el día 24 de abril de 2018, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida se encuentra frenado, lo cual impide determinar el consumo exacto del inmueble, el cual es habitado actualmente por dos personas, antes eran más, las instalaciones y la acometida se observaron en buen estado.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que efectivamente en los periodos de facturación de MARZO Y ABRIL DE 2018, se liquidó consumo promedio histórico, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, pero teniendo en cuenta que los habitantes actuales son menos se procede a reliquidar por aforo, considerando que el consumo promedio mensual por persona oscila entre 5 a 7 m3.

Este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado en los periodos de MARZO Y ABRIL DE 2018 a 10 m3 e igualmente para el periodo de mayo el Grupo de

Facturación, liquidara los mismos 10 m3 mientras la Empresa efectua el trámite legal para proceder a instalar un equipo de medida nuevo. REVOCANDASE ASI LA DECISION INICIAL, Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-77169** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-4	490	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-4	490	10	25	16038	40095	-24057
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-4	490	10	13	-10736	-13956	3221
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-3	490	10	24	15008	36019	-21011
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-4	490	10	13	-11098	-14428	3330
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-3	490	10	13	-10385	-13501	3116
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-3	490	10	13	-10736	-13957	3221
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-3	490	10	24	15515	37236	-21721
AJUSTE A LA DECENA	2018-4	490	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	490	0	0	0	-2	2

CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	490	10	25	15514	38785	-23271
-------------------	--------	-----	----	----	-------	-------	--------

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 ESTEFANY OROZCO AGUDELO contra la Resolución No. **226788-52** de **25 DE ABRIL DE 2018**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1098185 la suma de -77169. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE MAYO DE 2018



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. 17889-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AMANDA VILLA ARBOLEDA** 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	17889-52
Fecha Resolución Recurso	17 DE MAYO DE 2018
RECLAMO	227086 de 9 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	CONFIRMA
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	AMANDA VILLA ARBOLEDA
Identificación del Peticionario	34041650
Matrícula No.	818179
Dirección para Notificación	CL 20 # 9- 28 DEJAR EN PORTERIA PLAZA DE BOLIVAR

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. 17889-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17889 DE 16 DE MAYO DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 227086 DE 2 DE MAYO DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) AMANDA VILLA ARBOLEDA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34041650 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 227086-52 de 9 DE MAYO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 818179 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 20 # 9- 28 LC 00, Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-2,2018-3,2018-1,2018-4,2017-12.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 16 DE MAYO DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque el inmueble ha permanecido desocupado, hace 9 meses, y se le ha facturado consumos, solicita revisar cobros desde el periodo de diciembre de 2017, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que frente a la Resolución N° 227086-52 del 9 de mayo de 2018, que resolvió **parcialmente la reclamación** interpuesta el día 2 de mayo de 2018 la señora AMANDA VILLA ARBOLEDA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34041650, interpuso recurso de reposición el día 16 de mayo de 2018, en cuanto a la determinación empresarial de Declarar parcialmente la solicitud, se confirmó el consumo facturado en los periodos de DICIEMBRE/17, ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018, Y SE ACCEDIO a reliquidar el consumo del periodo de ABRIL DE 2018.

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, en los siguientes términos, a saber:

Que en la visita técnica practicada el 2 DE MAYO DE 2018 por el personal del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 05015MMCCT053177AA, el cual registra una lectura acumulada de 756 m3. **inmueble que se encuentra desocupado, instalaciones internas, la acometida y el medidor se encontraron en buen estado.**

Podemos observar que la Empresa efectivamente en los periodos de DICIEMBRE/17, ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2018 ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea*

el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

En el acto administrativo N° 227086-52 del 9 de mayo de 2018, se le informó lo siguiente:

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de Diciembre de 2017 y Enero de 2018 que hacen parte de la presente reclamación, se han facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, los consumos reportados para los periodos objeto de la reclamación son los siguientes:

PERIODO	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO
Diciembre	679	670	9
Enero	688	679	9

Para el periodo de Febrero de 2018 la diferencia de lectura registrada por el medidor fue de 68 mt³, y la Empresa facturó el consumo con base en el promedio histórico del predio que era de 9 mt³, mientras se investigaban las causas del incremento en el consumo, quedando pendiente por facturar 59 mt³.

El día 26 de Febrero de 2018 el grupo de Previa a la Facturación le envía a la usuaria una carta de notificación ya que se llevaría a cabo en el inmueble una diligencia de revisión técnica para investigar las posibles causas que originaron el incremento en el consumo, en cumplimiento en lo establecido en el artículo 2.6 de la circular externa de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios No 006 de 2007 (Circular del Debido Proceso) ; visita que se realizaría el día 2 de Marzo de 2018 a la 10:00 AM. La visita fue realizada el día y la hora programada donde el revisor reportó **“el predio cuenta con un lavamanos y un sanitario, y presenta fuga constante en el agua stop del tanque del sanitario”**; es decir, en el predio se presentaba una fuga visible la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura.

Para el periodo de Marzo de 2018 el medidor no registró diferencia de lectura y la Empresa procedió a cobrar **el consumo pendiente del periodo de Febrero de 2018 de 59 mt³**.

Para el periodo de Abril de 2018 el medidor no registró diferencia de lecturas, y se puede observar en el histórico de lecturas que en el predio se presentó una inconsistencia en la lectura en el periodo de Abril de 2018, el consumo registrado por el medidor fue de 0 mt³ y **el sistema facturó 22 m³, en consecuencia se reliquidara el consumo con base en lo registrado por el medidor en este periodo.**

Se le informa al usuario que la Empresa no ha suspendido el servicio ya que los funcionarios de Corte y Reconexión en las ocasiones que han visitado el inmueble con el fin de suspender el servicio no lo han podido hacer ya que el medidor se encontraba encerrado y no se posible suspender el servicio.

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 el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, que actualmente se encuentra desocupado el inmueble, y el medidor ha

registrado consumos, lo cual se evidencia en la diferencia de lecturas, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada el día 2 de MAYO DE 2018, con ocasión de la reclamación, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el medidor, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.

Por lo expuesto, El Jefe Del Departamento de Servicio al Cliente **CONFIRMA** la decisión inicial Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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.”

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 AMANDA VILLA ARBOLEDA y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 227086-52 de 9 DE MAYO DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE MAYO DE 2018



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. 226882-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **UNIDAD RESIDENCIAL SERRANA P.H** 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	226882-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	UNIDAD RESIDENCIAL SERRANA P.H
Matrícula No	752519
Dirección para Notificación	CL 17 # 24- 29 EDIF SERRANA LOS ANGELES

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 226882-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226882 de 25 DE ABRIL DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE ABRIL DE 2018 el (la) señor(a) UNIDAD RESIDENCIAL SERRANA P.H identificado con C.C. No. 800138071, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 226882 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 752519 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 17 # 24- 29 EDIF SERRANA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-4.**

Consultado el Sistema de Información Comercial, se observó que bajo la matrícula **752519** de Servicios Públicos, correspondiente al predio ubicado en la **CR 17 # 29 Edificio Serrana**, perteneciente al Totalizador (madre), matrícula que se encuentra vinculada al sistema de facturación Multiusuario, el cual cuenta con 150 matrículas hijas registradas en el sistema, es decir, **presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto.**

En ese orden la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una **acometida individual a cada uno de las unidades privadas** sino que los inmuebles están **organizados internamente** mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual **se sirven en común y proindiviso** para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata **la Ley 675 de 2001**, es decir de la P.H

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total de las matrículas hijas y de las áreas comunes que existen al interior del conjunto, todas las unidades independientes, **cuentan con su medidor individual** para registrar el consumo de cada uno, luego del total registrado por el macromedidor se resta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local/apartamento), la diferencia entre ambas (MAMA E HIJA) da como resultado el consumo de las áreas comunes, lo cual es denominado como el sistema descontar y repartir.

Por otro lado, es de aclarar que el condominio se construyó bajo la **ley 142 de 1994** y sus decretos reglamentarios tales como 202 de 2000 y 229 de 2002, los cuales regulan la forma de la medición de éste tipo de Sistema Totalizador, incluida la CRA 151 de 2001, la Empresa mediante el Contrato de Condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004), adoptó el sistema de facturación multiusuario, **donde cabe de manera plena EL PREDIO RECLAMANTE**, siendo necesario resaltar que la vinculación al servicio que presta la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por parte de la P.H. se realiza mediante un contrato de adhesión.

Por último y para dar más claridad al tema, **el Contrato de condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004)** categoriza la clasificación de multiusuario para la prestación del servicio en 3 modalidades, las cuales son:

*“La forma de determinación de los consumos y facturación de las **diferentes modalidades de Multiusuarios** deberá ser tal y como se especifica a continuación:*

- a) **Modalidad I.** Todas las unidades o inmuebles independientes que componen la copropiedad tienen Medición Individual a través de un Micromedidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registre el consumo de la misma. En este evento a cada usuario se le cobrará el valor registrado por su medidor en forma individual, más el valor del cargo fijo correspondiente. El consumo que se cobrará a las áreas comunes a cargo de la administración será la diferencia entre el valor registrado por el medidor totalizador y la sumatoria de los valores registrados por los medidores de las unidades o inmuebles independientes, más el valor del cargo fijo correspondiente.
- b) **Modalidad II.** Algunas de las unidades o inmuebles independientes que componen la copropiedad tienen Medición Individual a través de un Micromedidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registre el consumo de la misma y algunas unidades o inmuebles independientes no

poseen dicho Micromedidor. En este evento, a cada usuario que posea Micromedidor instalado se le cobrará el valor registrado por su medidor en forma individual, más el valor del cargo fijo correspondiente. El consumo que se cobrará a las unidades o inmuebles que no posean Micromedidor y a las áreas comunes a cargo de la administración será la diferencia entre el valor registrado por el medidor totalizador y la sumatoria de los valores registrados por los medidores de las unidades o inmuebles independientes; cuyo resultado se dividirá por el número de unidades independientes incluyendo el área común, con el propósito de encontrar el consumo unitario promedio el cual se liquidará con base en las tarifas vigentes para el consumo individual, más el valor del cargo fijo correspondiente.

- c) **Modalidad III.** Ninguna de las unidades o inmuebles independientes que componen la copropiedad tienen Medición Individual a través de un Micromedidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registre el consumo de la misma. En este evento, el consumo que se cobrará a las unidades o inmuebles que no posean Micromedidor y a las áreas comunes a cargo de la administración será resultado de dividir la totalidad del consumo registrado por el medidor totalizador entre el número de unidades independientes incluyendo el área común, con el propósito de encontrar el consumo unitario promedio el cual se liquidará con base en las tarifas vigentes para el consumo individual, más el valor del cargo fijo correspondiente.

En esta modalidad, la Empresa podría con la aprobación de la asamblea general con el voto favorable de un número plural de propietarios de bienes privados que representen el setenta por ciento (70%) de los coeficientes del respectivo edificio o conjunto, determinar el consumo total de todas las unidades individuales y de las áreas comunes facturando en una sola cuenta, que es la correspondiente a la del Medidor totalizador Colectivo cuyo pago frente a la Empresa corresponderá a la administración de la copropiedad. Igualmente, la Empresa podría cobrar el consumo registrado por el totalizador en forma proporcional o porcentual a todas y cada una de las unidades individuales y al área común, según información que para el efecto suministrará la administración de la copropiedad, previa aprobación de la asamblea general con el voto favorable de un número plural de propietarios de bienes privados que representen el setenta por ciento (70%) de los coeficientes del respectivo edificio o conjunto

Parágrafo 1: En todo caso, los usuarios que hagan parte de un usuario Multiusuario, podrán solicitar a la Empresa la instalación de medidores individuales por cada unidad habitacional o no residencial. En este caso los usuarios deberán suministrar la información y documentación que les solicite la Empresa y realizar a su cargo todas las obras requeridas para la instalación de los mismos, pero la Empresa podrá negar la anterior solicitud por razones de carácter técnico. Para el efecto se requiere la aprobación de la asamblea general con el voto favorable de un número plural de propietarios de bienes privados que representen el setenta por ciento (70%) de los coeficientes del respectivo edificio o conjunto. La Empresa no aprobará ni realizará este tipo de obras si el inmueble no se encontrare a paz y salvo con la Empresa por todo concepto.”

Ahora bien, respecto a los consumos registrado y facturado para el período de Abril de 2018, una vez consultado el sistema de información comercial de la Empresa, se observó lo siguiente:

Período	Lectura actual	Lectura anterior	Macromedidor	Consumo hijas	diferencia	Facturado Áreas comunes
2018						
Abril	26320 mt3	24128 mt3	2192 mt3	1570 mt3	622 mt3	622 mt3

En éste orden, para el período de Abril de 2018, efectivamente se presentó una desviación significativa del consumo en comparación con los consumos promedios, por lo cual, el grupo de previa a la facturación, procedió con el procedimiento de revisión técnica para corroborar las causas de la misma, visita efectuada el día 17 de Abril de 2018 por el funcionario Carlos Salazar, en presencia del señor (a) LUIS CARLOS, teléfono: 3213028, encontrando lo siguiente:

Visita Previa del 17 de Abril de 2018: “Lectura 26433; Predio sin fugas ni daños; han lavado las áreas comunes y la piscina”

De acuerdo con lo anterior, se concluye que la Empresa ha cumplido con la aplicación del sistema descontar y repartir de manera correcta, y que se ha facturado en cumplimiento en el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, ya que al no haber encontrado anomalías que haya podido influir en el consumo de las áreas comunes respecto a los períodos reclamados, quiere decir que el mismo es únicamente el resultado del aprovechamiento del servicio por parte del usuario, al haber efectuado el aseo de las áreas comunes, entre ellas la piscina, **por lo cual se invita a hacer un uso racional y adecuado del mismo**; así las cosas, se informa que los consumos facturados para el período de **ABRIL DE 2018 por 622 mt3, no serán objeto de modificación alguna** por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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.”

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 UNIDAD RESIDENCIAL SERRANA P.H identificado con C.C. No. 800138071 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) UNIDAD RESIDENCIAL SERRANA P.H enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 # 24- 29 EDIF SERRANA 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: UNIDAD RESIDENCIAL SERRANA P.H la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 752519 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 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **chcuellar**

**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. 226997-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA BRISEIDA ROJAS ROTAVISTA** 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	226997-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	ANA BRISEIDA ROJAS ROTAVISTA
Matrícula No	1907492
Dirección para Notificación	CR 15 # 191 B - 01 ESTACION VILLEGAS ESTACION VILLEGAS

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. 226997-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226997 de 30 DE ABRIL DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en atención al reclamo interpuesto ante la Empresa el día **30 de ABRIL de 2018**, mediante el cual el usuario expresa su inconformidad en los siguientes términos: *"[usuaria reclama por cobros de consumo en los periodos facturados de febrero 11 m3 - marzo 86 m3 y abril 18 m3, manifiesta que no es problema de ella si la empresa deajo de cobrar los consumos de periodos anteriores o no realizo las lecturas, pues cada mes ve a los funcionarios encargados de realizar estas en el sector, si no lo hacen es por irregularidades de la empresa, le parece un atropello que ahora le estén cobrando de una todo lo que dejaron de cobrar por pura negligencia de la empresa, también reclama por los cobros de alcantarillado que le realiza la empresa, dice que en el sector no cuentan con alcantarillado de Aguas y Aguas de Pereira, que ellos tienen pozo séptico y que en el sector a los demás usuarios no le cobran este servicio. Tampoco le llegaba la factura y le tocó venir a reportar para que le dieran solución]"*; lo anterior respecto al predio ubicado en la CL 191 # 15 B- 01 barrio: ESTACION VILLEGAS con matrícula de servicios públicos No. 1907492, nos permitimos precisarle lo siguiente:

Que este Departamento informó de la inconformidad de la reclamante por la entrega de la factura al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa, ya que ellos son los encargados de contactar a los contratistas de la Empresa DELTEC que reparten las facturas en todos los predios de la ciudad, quienes informaron lo siguiente a saber: *"[CPNT reportaban que era demolición y lote hasta dic/2017, ya en enero/2018 se leyó Deltec reporta 62 m3 de lectura. No le llegaba factura porque estaba congelado, se descongeló en enero de 2018 cuando aparecieron 62 m3 de lectura con DELTEC]"*.

Que a continuación este Departamento procederá a relacionar la constancia de la toma de lectura del medidor **Nº. P1615MMRSA91743AA** según la información suministrada por el Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa, a saber:

Lectura tomada al medidor el día **20 de ENERO de 2018: 62 m3.**



Lectura tomada al medidor el día **20 de FEBRERO** de 2018: **81 m3**.



Lectura tomada al medidor el día **20 de MARZO** de 2018: **97 m3**.



Lectura tomada al medidor el día **20 de ABRIL de 2018**: 115 m3.



➤ Respecto a los periodos facturados de **FEBRERO y MARZO de 2018** se informa:

Que verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **FEBRERO de 2018** el medidor registró de **81 m3 a 62 m3**, arrojando una diferencia de **19 m3** respecto del período de **ENERO de 2018**; sin embargo, la Empresa facturó **11 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en 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*", Además se registra la siguiente *observación*: "*[Se descongela se cobra promedio. Pendientes 70 m3 por facturar]*".

Que para el período de **MARZO de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de **97**

m3 a 81 m3, arrojando una diferencia de **16 m3** respecto del período de **FEBRERO de 2018**, sin embargo, la Empresa facturó **86 m3** no quedando consumos pendientes por facturar para próximas facturaciones. Además se registra la siguiente *observación*: “*se cobran 70 mts pendientes y para el consumo de marzo se revisó el predio y no se encontró fugas o daños, predio ocupado por 3 personas*”.

Que por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor, por cuanto la Empresa facturó el consumo con base en la diferencia de lectura, de ahí que la Empresa ha actuado de conformidad con la ley 142 de 1994. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

- Respecto al periodo facturado de **ABRIL de 2018** de 2018 se informa:

Que en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial se observa que la Empresa durante el periodo de **ABRIL de 2018** que también es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el período de **ABRIL de 2018** fue de **115 m3** que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de **MARZO de 2018** fue de **97 m3**, lo que indica una diferencia de **18 mts3**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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 2018**, 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.

Que por otra parte, dada la inconformidad del usuario con la entrega de la factura se le informa que este Departamento comisionó al Departamento de Facturación y Cartera mediante la solicitud **Nº. 2726154** para que tomen las medidas pertinentes para evitar que se presenten confusiones a futuro en la entrega de las facturas en el predio de matrícula **Nº. 1907492**.

Que en visita realizada por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **09 de MAYO de 2018** con ocasión al reclamo, se constató que “*Este medidor funciona correctamente, para el predio correspondiente la ubicación del predio es demasado difícil, ya que se encuentra en una invasión a 100 metros de la vía principal. En el momento de Esta visita no se encuentra ningún residente. Se observa el medidor y no presenta movimiento alguno. Se llamó a la usuaria en 14 ocasiones y no fue posible comunicarnos con ella no responde*”. El equipo de medida **Nº P1615MMRSA91743AA** registró una lectura acumulada de **127 mt3**, la cual es coherente con la reportada en el software empresarial, de modo que se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que respecto al cobro del alcantarillado verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que la Empresa en el predio de matrícula **Nº. 1907492** presta el servicio de acueducto, y que efectivamente está realizando el cobro del servicio de alcantarillado, por otra parte en visita realizada el día **09 de MAYO de 2018**, se encontró que el inmueble no cuenta con el servicio de alcantarillado que presta la Empresa Aguas & Aguas de Pereira; por el contrario, el usuario tiene pozo séptico.

Que ahora bien, en virtud del decreto 1077 de 2015, cuando haya red disponible de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse a este servicio; y en caso de verse imposibilitado de conectarse a la red, **deberá acreditar que se dispone de una alternativa de recolección de aguas residuales que no perjudiquen la comunidad ni el derecho colectivo a un ambiente sano, situación que en el presente caso no demuestra el usuario ya que no adjunta la autorización de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para la implementación del pozo séptico.**

Que el precitado Decreto 1077 de 2015, establece:

“Artículo 2.3.1.3.2.1.3 De la solicitud de servicios y vinculación como usuario. Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado.

Parágrafo. En relación con el inciso tercero del presente artículo, los casos especiales deben ser informados de manera detallada por el usuario o suscriptor, a la entidad prestadora de los servicios públicos, como parte de la información que debe contener la solicitud.”

Que es necesario aclarar que la Empresa por el solo hecho de ser prestadora de los servicios públicos de Acueducto y Alcantarillado, **se encuentra obligada al pago de impuesto de tasa retributiva a la Corporación Autónoma Regional del Risaralda CARDER**, por el derramamiento de aguas residuales a las quebradas y ríos de su área de influencia. Este rubro es destinado al manejo de la recuperación de las fuentes hídricas contaminadas por el vertimiento de aguas residuales.

Que adicionalmente, consagra el decreto 302 de 2002, en el artículo 7.4, que los inmuebles deberán estar conectados al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión del servicio de acueducto.

Que de acuerdo con lo establecido en el artículo 7.5 del decreto 302 de 2000, mediante el cual se reglamenta la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado se exceptúan de la vinculación como usuarios del servicio de alcantarillado a aquellos usuarios que cuentan **con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente autorizada por la Corporación Autónoma Regional de Risaralda (CARDER) y convalidada por Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios**, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor del servicio de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble, situación que no ocurre en el presente caso en estudio:

Que a su vez el Decreto 302 de 2000 preceptúa sobre el particular: “ART. 7º—Condiciones de acceso a los servicios. Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos: 7.1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997. 7.2. Contar con la licencia de construcción cuando se trate de edificaciones por construir, o la cédula catastral en el caso de obras terminadas. 7.3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble. 7.4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4º de este decreto. 7.5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.” (Cursiva fuera de texto) (...).”

Que por tanto, se declara no procedente la solicitud de retiro de cobro de alcantarillado hasta tanto se dé cumplimiento a los requisitos antes descritos.

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.*

Artículo 149 de la Ley 142 de 1994: *De la revisión previa. 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 la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.

Artículo 14 de la Ley 142 de 1994, numeral 14.9. *Factura de servicios públicos. Es la cuenta que una persona prestadora de servicios públicos entrega o remite al usuario, por causa del consumo y demás servicios inherentes en desarrollo de un contrato de prestación de servicios públicos.*

Artículo 147 de la ley 142 de 1994. *Naturaleza y requisitos de las facturas. "Las facturas de los servicios públicos se pondrán en conocimiento de los suscriptores o usuarios para determinar el valor de los bienes y servicios provistos en desarrollo del contrato de servicios públicos".*

DECRETO 1077 DE 2015 ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. Numeral 4, establece: los inmuebles deberán estar conectados al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión del servicio de acueducto.

DECRETO 1077 DE 2015 ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. Numeral 5, mediante el cual se reglamenta la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado se exceptúan de la vinculación como usuarios del servicio de alcantarillado a aquellos usuarios que cuentan con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobada por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor del servicio de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble. (*Decreto 302 de 2000, art. 7*).

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 ANA BRISEIDA ROJAS ROTAVISTA identificado con C.C. No. 30331814 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 a la señora ANA BRISEIDA ROJAS ROTAVISTA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 191 B - 01 ESTACION VILLEGAS 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: ANA BRISEIDA ROJAS ROTAVISTA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1907492 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 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227028-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON EIDER TREJOS GUEVARA** 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	227028-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	JHON EIDER TREJOS GUEVARA
Matrícula No	1692771
Dirección para Notificación	CASA 472 (CAIMALITO LA LOMA) 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

Visita No. 2716996

Resolución No. 227028-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227028 de 30 DE ABRIL DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE ABRIL DE 2018 el (la) señor(a) JHON EIDER TREJOS GUEVARA identificado con C.C. No. 9940101, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 227028 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1692771 Ciclo: 14 ubicada en: CASA 472 (CAIMALITO LA LOMA) en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4

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

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el período de ABRIL de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de ABRIL de 2018 el medidor registró de 109 m3 a 133 m3, arrojando una diferencia de lectura de 24 m3.

En visita de revisión previa realizada el 24 de abril de 2018 se encontraron las instalaciones en buen estado, sin fugas. Sin embargo, el medidor giraba con llaves cerradas.

El día 7 de MAYO de 2018 se visitó el predio y se detectó una posible FUGA INTERNA; por lo tanto, se programó visita con geófono.

El día 10 de MAYO de 2018 se visitó el predio y se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, encontrando el medidor No. P1615MMRSA91628AA, el cual estaba funcionando normal y tenía una lectura de **146 m3**. Además, el geófono detectó una FUGA INTERNA a un lado de la ducha; por lo tanto, se reliquidarán los consumos del período de ABRIL de 2018 por promedio de **10 m3**, debido a que en ese período se detectó la fuga.

Se le otorga al usuario el plazo de dos periodos para la reparación de la fuga; en dichos periodos se cobrará por promedio y vencidos estos se seguirán cobrando por diferencia de lectura.

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No. 2726205 para que transcurridos dos periodos desde que se detectó la fuga interna, continúe cobrando por diferencia de lectura.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-18499** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO	2018-4	408	10	24	15514	37233	-21719

ACUEDUCTO							
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-4	408	10	13	-10736	-13956	3221

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JHON EIDER TREJOS GUEVARA identificado con C.C. No. 9940101 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JHON EIDER TREJOS GUEVARA enviando citación a Dirección de Notificación:, CASA 472 (CAIMALITO LA LOMA) haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial,

ordenar a: JHON EIDER TREJOS GUEVARA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1692771 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 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

**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. 227068-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAVIER DE JESUS VALENCIA BERMUDEZ** 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	227068-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	JAVIER DE JESUS VALENCIA BERMUDEZ
Matrícula No	19613947
Dirección para Notificación	MZ 33 CS 26 SEC A CIUDELA DEL CAFE

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. 227068-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227068 de 2 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE MAYO DE 2018 el señor JAVIER DE JESUS VALENCIA BERMUDEZ identificado con C.C. No. 10092065, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227068 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19613947 Ciclo: 12 ubicada en: CL 72 BIS # 25 - 14 PS 2 en el periodo facturado 2018-4

Que una vez verificado el consumo de la matrícula N°. **19613947** objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIÓN
ABRIL DE 2018	Lectura actual 92 m3 menos (-) lectura anterior 65 m3 es igual (=) a 27 m3	Sin anomalía. Se verificó lectura.

Que en la visita practicada el día **04 de MAYO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente con ocasión del presente reclamo, se encontró lo siguiente: *“se revisó el predio y a la matrícula # 19613947 del piso 2 le pertenece el medidor número #P1715mmRSA97735AA con lectura 81 metros; y al piso 1 le pertenece el medidor número # P1715MMRSA97736AA con lectura 98 metros. Viven tres personas y no se pudo conseguir la otra matrícula, ya que no había nadie. Nota: favor corregir la dirección es calle 72c# 25-14”.*

Que en la visita practicada el día **10 de MAYO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se diagnosticó que: *“en este predio viven tres personas, no se observa que haya fugas en las instalaciones, el medidor que se relaciona en este formato es el que está funcionando para este predio favor grabarlo en el sistema Calle 72c # 25 14 piso 2 Med # P1715MMRSA97735AA lect00083 y Calle 72c # 25 14 piso 1 Med#P1715MMRSA97736 Lect 00099”.*

Que posteriormente el equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, mediante acta de visita de fecha **17 de MAYO de 2018** informó que: *“Se revisó el predio y a la matrícula N°. 19613947 le pertenece el medidor P1715MMRSAC97735 con lectura de 81 m3 y a la matrícula N°. 19613948 le pertenece el medidor # P1715MMRSA97736AA con lectura 98 m3”.*

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

Dirección	Matricula	Medidor sistema	Lectura	Medidor terreno	Lectura	Trocado
Calle 72c # 25 14 piso 2	19613947	N/D	92 mt3	P1715MMRSAC97735 AA	83 mt3	si
Calle 72c # 25 14 piso 1	19613948	N/D	76 mt3	P1715MMRSA97736A A	98 mt3	si

Que en razón al hallazgo descrito en el cuadro, este Departamento procedió a comisionar al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud **No. 2725776** para que proceda a realizar el destroque de medidores en el sistema de información comercial.

Que así mismo, el área jurídica del Departamento de Servicio Al Cliente generó la solicitud **Nº. 2725777** con el fin de que el Área de Matrículas de la empresa modifique en el sistema de información comercial la dirección del predio de matrícula **Nº. 19613947** con la siguiente información: "72 c # 25-14 piso 02",

Que adicionalmente, mediante la solicitud **Nº. 2725780** se comisionó al Departamento de facturación y cartera de la empresa para actualizar las lecturas de conformidad con el diagnóstico técnico realizado en las visitas anteriormente referidas.

Que para tranquilidad del usuario se le informa que el medidor **Nº. P1715MMRSA97735AA** es el aparato de medida que efectivamente corresponde al inmueble de matrícula **Nº. 19613947** objeto del presente reclamo.

Que en este orden de ideas, se verificó la procedencia de reliquidar el consumo facturado, en consecuencia se despacharán favorablemente las pretensiones del peticionario reliquidando el periodo de **ABRIL de 2018** por **04 m3**, como a continuación se detallará:

PERIODO	DIFERENCIA DE LECTURA	CONSUMO FACTURADO	CONSUMO UTILIZADO
ABRIL DE 2018	Lectura actual 83 m3 menos (-) lectura anterior 79 m3	27 m3	04 mt3

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-68963** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-4	485	4	13	-788	-2561	1773
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-4	485	4	27	6415	43303	-36888
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	485	4	27	6206	41887	-35682
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-4	485	4	13	-815	-2648	1833

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 JAVIER DE JESUS VALENCIA BERMUDEZ identificado con C.C. No. 10092065 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 JAVIER DE JESUS VALENCIA BERMUDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 33 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: JAVIER DE JESUS VALENCIA BERMUDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19613947 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 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227098-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YENNY GORDILLO** 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	227098-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	YENNY GORDILLO
Matrícula No	1892363
Dirección para Notificación	solucionesjmosas@gmail.com BELMONTE BAJO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2718336

Resolución No. 227098-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227098 de 2 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) YENNY GORDILLO identificado con C.C. No. 42126089, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227098 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1892363 Ciclo: 14 ubicada en: ESCOMBRERA LA BONITA KM 0 VIA LA ROMELIA EL POLLO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-03

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Jenny Gordillo como usuario del servicio público y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1215MMCMX28739AA el cual registra una lectura acumulada de 2300 m3. Se visitó el predio donde solamente disponen de una llave terminal y un baño pero no se pueden revisar las instalaciones hidráulicas porque en el momento no había servicio de acueducto.

NOTA: USUARIO MANIFIESTA QUE DE LOS 30 DÍAS DEL MES SOLO TIENE SERVICIO DE 3 A 4 DÍAS SI MUCHO Y QUE ADEMÁS CUANDO HAY SE VA DOS O TRES VECES AL DÍA, SOLICITA QUE LE DEN UNA SOLUCIÓN A ESTÁ PETICIÓN.

Se envió al personal operativo de la Empresa, para que revisaran las condiciones técnicas de la prestación del servicio, la cual no estaba llegando en forma continua al predio, sin embargo el medidor arroja diferencia de lecturas, y la Empresa liquidó el consumo del periodo de marzo, de acuerdo al registro del medidor, el cual arrojó un consumo de 44 m3.

El equipo de la Subgerencia de Operaciones, procedió a reparar fuga que presentaba la acometida, para lo cual se utilizó alambre dulce y dos uniones de polietileno de 25 mm, el día 5 de mayo de 2018, y se espera que la prestación del servicio haya mejorado y puedan disfrutarlo en forma continua y eficiente, sin embargo si se vuelve a presentar ausencia del vital líquido, si haber mantenimientos o reparación de daños en el sector, deberá comunicarse a la línea 116, e informar la novedad para que se genere la orden de trabajo respectiva, y buscar solución definitiva.

En cuanto al consumo facturado en el periodo de marzo de 2018, el cual presentó desviación significativa del consumo y el Grupo de Facturación, confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, se cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 44 m3; 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 Ley 142 de 1994 y 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 consumo del periodo de MARZO DE 2018 cobrando el consumo promedio histórico del inmueble, es decir 10 m3.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-80974** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-3	483	10	44	15008	66034	-51026
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	483	0	0	0	-5	5
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-3	483	10	44	8810	38762	-29952

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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.”

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 YENNY GORDILLO identificado con C.C. No. 42126089 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) YENNY GORDILLO enviando citación a Correo Electrónico:, solucionesjmosas@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: YENNY GORDILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1892363 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 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227110-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIO MONÁ CARRASQUILLA** 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	227110-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIO MONÁ CARRASQUILLA
Matrícula No	177600
Dirección para Notificación	CR 12 # 13 - 50 PS 2 SAN JOSE SUR SAN JOSE 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. 2717945

Resolución No. 227110-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227110 de 3 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) MARIO MONÁ CARRASQUILLA identificado con C.C. No. 10105963, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227110 consistente en: ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 177600 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 12 # 13- 50 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) .

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

Este Departamento se pronunciará respecto a la inconformidad con la entrega de la factura del servicio de acueducto y alcantarillado:

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el predio identificado con la matrícula No. 177600 se encuentra ubicado en CR 12 # 13- 50 PS 2 clase de uso RESIDENCIAL y estrato 3.

Así mismo, este Departamento informó de la inconformidad del reclamante al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa, ya que ellos son los encargados de contactar a los contratistas de la Empresa DELTEC que reparten las facturas en todos los predios de la ciudad, quienes adjuntaron las Guías de entrega de Deltec S.A. de los meses de ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL y MAYO de 2018 en los cuales consta que se han entregado en la dirección del sistema:

1. En ENERO de 2018, frente blanco y puerta negra.

FEDEX No. 100 100 100 - 1 Cív. 00 No. 9 - 30 - Tel: (2) 3300104 Calle Valle del Cauca Medellín, Depto. ME CARRANZA No. 6202782 REPÚBLICA DE COLOMBIA		Servicio Administrativo Fecha: 2018 01 12 Hora: 11:23:00 Día Entrega: 0 Valor Asegurado: 0 Peso: 20 Valor Servicio: 504.34 Dato:	
REMITENTE EMPRESA DE ACQUISICIÓN Y ALCANTARILLADO PEREIRA S.A. E.S.P. 5741 P.O. BOX 13-50 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS PEREIRA COLOMBIA		ID: 741-177600 País: COLOMBIA	
DESTINATARIO MEZ GOMEZ GLORIA-ELENA 12 # 13- 50 P. 2 SAN JOSE S PEREIRA DEPTO. PEREIRA CP 66003 COLOMBIA		ID: 1 6 1600 País: COLOMBIA	
Forma entrega: 1 Motivo Devolución: D I H NCMR NRE DE QTRCS		13-01 7.49	
AP7575369			

2. En FEBRERO de 2018 se dejó en puerta negra, frente blanco.

FEDEX No. 100 100 100 - 1 Cív. 00 No. 9 - 30 - Tel: (2) 3300104 Calle Valle del Cauca Medellín, Depto. ME CARRANZA No. 6202782 REPÚBLICA DE COLOMBIA		Fecha: 2018 02 11 Hora: 11:14:32 Día Entrega: 0 Valor Asegurado: 0 Peso: 20 Valor Servicio: 597.65 Dato:	
REMITENTE EMPRESA DE ACQUISICIÓN Y ALCANTARILLADO PEREIRA S.A. E.S.P. 5740 CARRANZA No. 6202782 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS PEREIRA COLOMBIA		ID: 741-177600 País: COLOMBIA	
DESTINATARIO GOMEZ GOMEZ GLORIA-ELENA CR 12 # 13- 50 PS 2 SAN JOSE S PEREIRA DEPTO. PEREIRA CP 66003 COLOMBIA		ID: 1 6 1600 País: COLOMBIA	
Forma entrega: 1 Motivo Devolución: D I H NCMR NRE DE QTRCS		Puerta Negra Frente Blanco mh 700	
AP7693105			

3. En MARZO de 2018 se dejó en puerta negra, frente blanco.

nettec N.º 800.186.150 - 1 Calle 80 No. 9 - 30 - Tel. (2) 3300114 Calle Vial de Caracas www.nettec.com.co EX. 898742 No. 0000742 REPÚBLICA DE COLOMBIA		Fecha Autorizada: Fecha: 2018-03-12 Hora: 17:45:21 Día Entrega: <input type="checkbox"/> Valor Asegurado: <input type="checkbox"/> País: COLOMBIA Ciudad: PEREIRA	
REMITENTE EMPRESA DE ACERDOS Y ALCANTARILLAS DE COLOMBIA S.A.S.P. 3743 CRA 10 # 17-50 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS		Tel: 756-177600 País: COLOMBIA	
DESTINATARIO Nombre: GOMEZ GOMEZ GLORIA-ELENA Dirección: CR 12 # 13- 50 PS 2 SAN JOSE S Ciudad: PEREIRA Estado Postal: CP 660003		Tel: 1 6 1600 País: COLOMBIA	
C.C. (Inscripción anterior) 1 Estado Postal: CP 660003		C.C. (Inscripción anterior) 2 Estado Postal: CP 660003	
AP7811420		14 MAR 2018 7:20	

4. En ABRIL de 2018 recibió Erika Grisales.

nettec N.º 800.186.150 - 1 Calle 80 No. 9 - 30 - Tel. (2) 3300114 Calle Vial de Caracas www.nettec.com.co EX. 898742 No. 0000742 REPÚBLICA DE COLOMBIA		Fecha Autorizada: Fecha: 2018-04-12 Hora: 08:14:21 Día Entrega: <input type="checkbox"/> Valor Asegurado: <input type="checkbox"/> País: COLOMBIA Ciudad: PEREIRA	
REMITENTE EMPRESA DE ACERDOS Y ALCANTARILLAS DE COLOMBIA S.A.S.P. 3743 CRA 10 # 17-50 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS		Tel: 771-177600 País: COLOMBIA	
DESTINATARIO Nombre: GOMEZ GOMEZ GLORIA-ELENA Dirección: CR 12 # 13- 50 PS 2 SAN JOSE S Ciudad: PEREIRA Estado Postal: CP 660003		Tel: 1 6 1600 País: COLOMBIA	
C.C. (Inscripción anterior) 1 Estado Postal: CP 660003		C.C. (Inscripción anterior) 2 Estado Postal: CP 660003	
AP7930008		ENTREGADO 13 ABR 2018 Erika Grisales 7:55	

5. En MAYO de 2018 se dejó en puerta negra frente gris.

netec S.A. NIT. 800.166.199 - 1 C.R.A. P.S. No. 19 - 00 - Tel. (57) 3004194 Calle Vano del Guine www.netec.com.co LECT. MINTIC No. 0000782 ESP. QUINTAL 8294		Envío Administrativo Fecha: 2016-03-12 Hora: 09:33:56 Día Entrega: Valor Asegurado: 0 Paga: 70 Valor Servicio: 507,65 Punto:	
REMITENTE EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. S.P. 5751 C.R.A. 1097734 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS Ciudad: PEREIRA		No. 786 177600 Tel. Man. COLOMBIA	
DESTINATARIO Nombre: GÓMEZ GÓMEZ GLORIA ELENA Dirección: 13-50 PS 2 SAN JOSE S Ciudad: PEREIRA Código Postal: 570000 Envío de:		No. 1 6 1600 Tel. 0 Man. COLOMBIA Ciudad: PEREIRA Cantidad: 101-05	
C.C. 1 Interacción: 010000 Método de Pago:		C.C. 1 Cantidad: 748	
AP8048624			

Revisada la anterior información se puede concluir que las facturas han sido entregadas en la dirección que consta en el sistema; no obstante, se le informa al Departamento de Facturación y Cartera que tenga en cuenta el presente reclamo para evitar que se presenten confusiones a futuro en la entrega de las facturas.

En caso de no recibir la factura, puede solicitarla en el centro de servicios de la Empresa, tal y como lo estipula el literal i) del contrato de condiciones uniformes.

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, CLAUSULA DECIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:
 El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones:

- i) Solicitar duplicado a la Empresa en los eventos en que la factura que por concepto del servicio prestado no haya llegado oportunamente. **El no recibir la factura no lo exonera del pago.**

Sin embargo, se le informa que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura como son la página www.aguasyaguas.com.co, opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioskos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la red multicolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados, **con lo cual evitaría el desplazamiento hasta las instalaciones de la Empresa en los casos en los cuales no encuentre la factura en el predio.**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIO MONÁ CARRASQUILLA identificado con C.C. No. 10105963 por concepto de ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE 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) MARIO MONÁ CARRASQUILLA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 # 13 - 50 PS 2 SAN JOSE SUR haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Contra la presente Resolución no procede recurso alguno, al tratar asuntos diferentes a los contemplados en el artículo 54 de la ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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. 227140-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

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

Resolución No	227140-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA SOLEDAD RAMIREZ LOPEZ
Matrícula No	19615041
Dirección para Notificación	CARRERA 10 BIS # 34-118 BARRIO GUADALUPE DOSQUEBRADAS SIN BARRIO

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. 2718258

Resolución No. 227140-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227140 de 4 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) MARIA SOLEDAD RAMIREZ LOPEZ identificado con C.C. No. 24944465, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227140 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19615041 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 12 A CS 13 APTO 502 SEC en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4.

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

Encontrándose:

En atención a su escrito petitorio radicado el día 4 de Mayo de 2018, mediante la cual la usuaria manifiesta su inconformidad por el cobro realizado por el concepto de instalaciones domiciliarias, según la usuaria el arreglo que le hacen al apto 501 es igual y su cobro es menor, por lo que solicita una explicación; lo referente al predio ubicado en la MZ 12 A CS 13 Apto 502 Sector D Ciudadela del Café, con matrícula de servicios 19615041, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Revisado el sistema de información comercial, se puede observar que el día 12 de Febrero de 2018, la Empresa realizó la independización de la matrícula No 19611713 y donde fue necesario realizar una excavación en tierra, para la instalación de una caja y un medidor; trabajo que se realizó con el cumplimiento No 376771793, y tuvo un costo de \$429.776 el cual fue diferido a 36 cuotas, cada una por un valor de \$13.666.

Los cobros realizados corresponden 0.60 de metro lineal que es la sumatoria de la longitudes de la obra civil por un valor de \$43.927, más la obra hidráulica que fue de \$64.639, más el valor del medidor volumétrico R160 de ½ " de \$156.967, más \$26.583 de la mano de obra instalación del medidor y la tapa para caja de medidor con visor por un valor de \$137.659.

Ahora bien, con respecto a los valores facturados por la Empresa por la instalación del servicio de acueducto, debo informarle al usuario que se encuentran establecidos en la Directiva de Gerencia No 098 del día 24 de Marzo de 2017, donde se fijan los valores por conexiones, materiales, actividades y servicios; ya que fue necesario estandarizar la denominación de los conceptos que se cobran a los usuarios vía otros cobros, donde solo se dejaron aquellos que se utilizan cotidianamente; en la visita realizada por los revisores de este Departamento con objeto de la presente reclamación, se pudo establecer que el trabajo si se realizó en el inmueble, se observa que en el predio se encuentra instalado medidor No P1715MMRSA104688AA, la caja de protección con visor plástica, la instalación de la acometida de acueducto, de igual manera se cobró la mano de obra. Por lo tanto el cobro por el concepto de instalaciones domiciliarias es correcto y no será objeto de modificación alguna.

Con respecto a la pregunta de la usuaria con respecto al porque del valor de la conexión del servicio del apto 501 es más barata que la del apto 502, es que en apto 502 la Empresa realizó el cobro de la obra civil e hidráulica.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA SOLEDAD RAMIREZ LOPEZ identificado con C.C. No. 24944465 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) MARIA SOLEDAD RAMIREZ LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 10 BIS #

34-118 BARRIO GUADALUPE DOSQUEBRADAS haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA SOLEDAD RAMIREZ LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19615041 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 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227198-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SARA ELIZA SANCHEZ DE SIERRA** 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	227198-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	SARA ELIZA SANCHEZ DE SIERRA
Matrícula No	1847920
Dirección para Notificación	CR 3 # 2 - 15 BARRIO OBRERO RISARALDA - CALDAS SIN BARRIO

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. 227198-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227198 de 10 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 10 DE MAYO DE 2018 la señora SARA ELIZA SANCHEZ DE SIERRA identificada con C.C. No. 25076983, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227198 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1847920 Ciclo: 5 ubicada en: MZ K CS 19 APTO 01 en el periodo facturados 2018-4.

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **11 de MAYO de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: “[*Instalaciones en buen estado, medidor gira al abrir la llave, el medidor es difícil de leer, este predio permanece solo, lo habitan eventualmente, sin novedades en sus instalaciones*]”. El medidor N°. **1115MMCCA16269AA** registró una lectura acumulada de **108 m3**.

Que ante la imposibilidad que existía para medir los consumos reales del predio, puesto que según el software empresarial el medidor N°. **1115MMCCA16269AA** tenía la observación de: “*Medidor volteado o mal instalado*”, la Empresa con base a lo estipulado en el Artículo 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994, que enuncia: “*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*” procedió a cobrar en el periodo de **ABRIL de 2018** de conformidad con la normativa vigente aplicable con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares correspondiente a **10 mt3**.

Que así mismo es pertinente aclarar, que tanto el promedio de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares como los demás promedios contemplados en el artículo en mención, corresponden a variables estimativas, las cuales pueden o no corresponder al consumo realmente utilizado, por lo cual solo se emplean de manera subsidiaria cuando no es posible realizar la facturación por diferencia de lectura, como en el presente caso que el medidor instalado se encuentra frenado, se está utilizando el servicio y la Empresa debe efectuar un cobro empleando cualquiera de los parámetros contemplados en el Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994.

Que de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial se identifica que se presentó diferencia de lectura en el periodo de **ABRIL de 2018** aunque se reporte que “*viven en el municipio de Risaralda - Caldas, y solo vienen a Pereira cuando tienen citas médicas o vueltas que se deban hacer en Pereira, por ello el medidor no registra consumo, ni presenta diferencia de lectura*”, además la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio.

Que según el sistema de información comercial se presentó una omisión de lectura del medidor en el periodo de **ABRIL de 2018**, en consecuencia se procederá a restar a la lectura tomada por el revisor de este Departamento el día **11 de MAYO de 2018** que fue de **108 mt3**, la lectura anterior tomada para el periodo de **MARZO de 2018** que fue de **104 m3**, ello nos da una diferencia de **04 mt3**, lo cual obedece al consumo real del predio en el periodo de **ABRIL de 2018**.

Que en este orden de ideas, se procederá a restar al consumo facturado de **10 mt3** al consumo realmente utilizado correspondiente a **04 mt3**, lo que nos da como resultado **06 m3**, en consecuencia se reliquidará los **06 mt3** facturados de más. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-16523** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-4	400	0	0	0	-4	4
CONSUMO O ACUEDUCTO	2018-4	400	4	10	6206	15514	-9308
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-4	400	4	10	6415	16038	-9623
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-4	400	4	10	-815	-2037	1222
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-4	400	4	10	-788	-1970	1182

Que de conformidad con los fundamentos de hecho y de derecho anteriormente referidos, es procedente acceder a las pretensiones incoadas para con ello dar cabal aplicación a la normativa vigente aplicable al sector.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PARCIALMENTE PROCEDENTE el reclamo presentado por SARA ELIZA SANCHEZ DE SIERRA identificado con C.C. No. 25076983 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 a la señora SARA ELIZA SANCHEZ DE SIERRA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 # 2 - 15 BARRIO OBRERO RISARALDA - CALDAS 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: SARA ELIZA SANCHEZ DE SIERRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1847920 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 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227201-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YIMMY CAYETANO MANCILLA MANCILLA** 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	227201-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	YIMMY CAYETANO MANCILLA MANCILLA
Matrícula No	19614622
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 19 CS 24 GALICIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2723774

Resolución No. 227201-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227201 de 10 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 10 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) YIMMY CAYETANO MANCILLA MANCILLA identificado con C.C. No. 72326807, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227201 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19614622 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 19 CS 24 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE MAYO DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Yimmy mancilla como usuario del servicio y FERNANDO EMILIO TORRES MORENO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA103423AA el cual registra una lectura acumulada de 37 m3. Se visitó el predio el cual se encuentra desocupado nota se llamó al usuario el cual no contesta bicho celular

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 16 de Mayo de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 37 mt3, predio se encuentra Desocupado el reclamante no atendió la visita se llamó en reiteradas ocasiones y no contestó, debiendo de esta manera recurrir a la información que reposa en nuestro sistema 5iinco, no sin antes exhortar al usuario de la obligatoriedad que tiene al momento de realizar reclamaciones y que las mismas requieran de visita técnica.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Abril de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó 37 mt3, de 0 mt3 pasó a 37 mt3, y se facturaron 12 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el Periodo de Abril de 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por YIMMY CAYETANO MANCILLA MANCILLA identificado con C.C. No. 72326807 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) YIMMY CAYETANO MANCILLA MANCILLA enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 19 CS 24 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: YIMMY CAYETANO MANCILLA MANCILLA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19614622 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 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227210-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ALICIA TAMAYO** 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	227210-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA ALICIA TAMAYO
Matrícula No	1906916
Dirección para Notificación	CR 4 # 2 E - 74 EL PROGRESO PUERTO CALDAS EL PROGRESO - PTO CALDAS

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. 227210-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227210 de 11 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 11 DE MAYO DE 2018 la señora MARIA ALICIA TAMAYO identificada con C.C. No. 31416485, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227210 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1906916 Ciclo: 14 ubicada en: CR 4 # 2 E- 74 en los periodos facturados 2018-2,2018-3,2018-1,2018-4,2017-12

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en los periodos de **DICIEMBRE de 2017, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2018.**

Que en la revisión técnica realizada el día **15 de FEBRERO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, se encontró lo siguiente: *“Se revisa el predio, en el cual no existen fugas, sólo hay habilitados el sanitario, el lavadero, y la ducha. Viven 2 adultos y un niño de 2 años. Medidor FRENADO, usuaria AUTORIZA el cambio. Usuaria manifiesta que a diario les quitan el agua después de las 10 de la mañana”.*

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
DICIEMBRE DE 2017	Lectura actual 400 m3 menos (-) lectura anterior 400 m3 es igual (=) a 0 m3	Medidor Frenado. Facturación de 20 m3 por Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.
ENERO DE 2018	Lectura actual 400 m3 menos (-) lectura anterior 400 m3 es igual (=) a 0 m3	Dígitos ilegibles. Facturación de 16 m3 por Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.
FEBRERO DE 2018	Lectura actual 400 m3 menos (-) lectura anterior 400 m3 es igual (=) a 0 m3	Medidor Frenado. Facturación de 20 m3 por Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.
MARZO DE 2018	Lectura actual 400 m3 menos (-) lectura anterior 400 m3 es igual (=) a 0 m3	Medidor Frenado. Facturación de 20 m3 por Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.
ABRIL DE 2018	Lectura actual 400 m3 menos (-) lectura anterior 400 m3 es igual (=) a 0 m3	Medidor Frenado. Facturación de 20 m3 por Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.

Que ante la imposibilidad que existe para medir los consumos reales del predio, puesto que el medidor N°. **P1215MMCMX30289AA** tiene la calidad de frenado, la Empresa con base a lo estipulado en el Artículo 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994, que enuncia: *“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”* procedió a cobrar en los periodos de **DICIEMBRE de 2017, FEBRERO, MARZO, y ABRIL de 2018 20 m3** con base en el consumo por aforo, ya que el inmueble lo ocupan **03** personas y tomando como base que el consumo promedio mensual por persona oscila entre 5 a 7 m3, y en los periodo de **ENERO de 2018** se facturó **16 m3** con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, atendiendo por tanto dicha facturación a la normativa vigente aplicable del sector.

Que así mismo es pertinente aclarar, que tanto el promedio por aforo como los demás promedios contemplados en el artículo en mención, corresponden a variables estimativas, las cuales pueden o no corresponder al consumo realmente utilizado, por lo cual solo se emplean de manera subsidiaria cuando no es posible realizar la facturación por diferencia de lectura, como en el presente caso que el medidor instalado se encuentra frenado, se está utilizando el servicio y la Empresa debe efectuar un cobro empleando cualquiera de los parámetros contemplados en el Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante lo anterior, debido a la aceptación de la propietaria del inmueble a la instalación de un nuevo equipo de medida, según el acta de visita de fecha **15 de MAYO de 2018**, se procederá a reliquidar los periodos de **DICIEMBRE de 2017, ENERO, FEBRERO, MARZO, y ABRIL de 2018** con base en el promedio histórico del inmueble correspondiente a **13 mt3**. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-45716** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-2	490	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-3	490	0	7	0	10505	-10505
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-1	490	13	14	-7492	-8068	576
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	490	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA	2018-4	490	0	0	-1	-4	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-1	490	13	16	19510	24012	-4502
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2017-12	490	13	14	-7492	-8068	576
CONSUMO ACUEDUCTO	2017-12	490	13	20	19510	30016	-10505
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-2	490	0	7	0	10505	-10505
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	490	0	7	0	10860	-10860

Que finalmente respecto a la manifestación de la usuaria consistente en: "a diario les quitan el agua después de las 10 de la mañana" se le informa que la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira no les quita el servicio de acueducto, lo que ocurre es que existe en el sector un problema de presión de agua, frente al cual se está trabajando para dar cabal solución.

Que adicionalmente, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ALICIA TAMAYO identificado con C.C. No. 31416485 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 a la señora MARIA ALICIA TAMAYO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 2 E - 74 EL PROGRESO PUERTO CALDAS 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 ALICIA TAMAYO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1906916 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 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227223-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

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

Resolución No	227223-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	HERNANDO LEON SALAZAR
Matrícula No	1639582
Dirección para Notificación	SENDEROS DE LA PRADERA TORRE 6 APT 203 SIN BARRIO

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. 227223-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227223 de 15 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 15 DE MAYO DE 2018 el señor HERNANDO LEON SALAZAR identificado con C.C. No. 18503067, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227223 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1639582 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 11- 15 en el periodo facturado 2018-5.

Que para proferir el presente acto administrativo la entidad tuvo en cuenta las siguientes consideraciones de hecho y de derecho que se relacionan a continuación:

Que en la revisión técnica realizada el día **16 de MAYO de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP al inmueble de uso comercial en reclamación, se encontró que *“Se revisó el predio, funciona una venta de herramientas. Un sólo baño, no hay fugas, todo en buen estado. En el inmueble labora una (01) persona”*, el medidor **N° P1215MMCCA26713AA** que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal registra una lectura acumulada de **206 mt3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo de **MAYO de 2018** que es objeto de la presente reclamación ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, la lectura reportada para el periodo de **MAYO de 2018** fue de **205 m3** que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de **ABRIL de 2018** fue de **178 mts3**, lo que indica una diferencia de **27 mts3**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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 **MAYO de 2018**, 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.

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

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

asume dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 HERNANDO LEON SALAZAR identificado con C.C. No. 18503067 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 HERNANDO LEON SALAZAR enviando citación a Dirección de Notificación:, SENDEROS DE LA PRADERA TORRE 6 APT 203 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: HERNANDO LEON SALAZAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1639582 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 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 227246-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ADALBERTO LADINO MOLINA** 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	227246-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	ADALBERTO LADINO MOLINA
Matrícula No	686048
Dirección para Notificación	TORRE 1 APTO 105 ALTAVISTA

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. 2725281

Resolución No. 227246-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227246 de 15 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 15 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) ADALBERTO LADINO MOLINA identificado con C.C. No. 4343839, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 227246 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 686048 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 21 CS 5 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-2,2018-3,2018-1,2018-4

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

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en los periodos de ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en ENERO de 2018 el medidor registró de 337 m3 a 337 m3, arrojando una diferencia de 0 m3, sin embargo, se facturaron 8 m3 por promedio.

En FEBRERO de 2018 el medidor registró de 337 m3 a 338 m3, arrojando una diferencia de 1 m3, sin embargo, se facturaron 10 m3 por promedio.

En MARZO de 2018 el medidor registró de 338 m3 a 338 m3, arrojando una diferencia de 0 m3, sin embargo, se facturaron 8 m3 por promedio.

En ABRIL de 2018 el medidor registró de 338 m3 a 338 m3, arrojando una diferencia de 0 m3, sin embargo, se facturaron 12 m3 por promedio.

En visita realizada el día 17 de MAYO de 2018, el revisor encontró que las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas; el predio está desocupado, con la llave de paso cerrada y se observó el medidor No. P1315MMCEL39916AA, el cual funciona normalmente y tiene una lectura de 338 m3, razón por la cual la Empresa procederá a reliquidar los periodos de ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2018 según diferencia de lectura, es decir, 0 m3.

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de Orden de Trabajo No. 2726228 para que realice el cobro de la factura por diferencia de lectura y no por promedio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -98005 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO O ACUEDUCTO	2018-2	414	1	10	1501	15008	-13507

CONSUMO ACUEDUCTO	2018-3	414	0	8	0	12006	-12006
AJUSTE A LA DECENA	2018-2	414	0	0	-2	-3	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARRILLADO	2018-3	414	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARRILLADO	2018-3	414	0	8	0	12412	-12412
ND SUBSIDIO ALCANTARRILLADO	2018-4	414	0	12	0	-2444	2444
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARRILLADO	2018-4	414	0	0	-5	-4	-1
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-2	414	1	10	-191	-1906	1715
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-1	414	0	8	0	-1525	1525
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-1	414	0	8	0	12006	-12006
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARRILLADO	2018-2	414	0	0	-1	0	-1
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-3	414	0	8	0	-1525	1525
ND SUBSIDIO ALCANTARRILLADO	2018-3	414	0	8	0	-1576	1576
VERTIMIENTO ALCANTARRILLADO	2018-4	414	0	12	0	19246	-19246
ND SUBSIDIO ALCANTARRILLADO	2018-1	414	0	8	0	-1462	1462

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-1	414	0	8	0	11514	-11514
INDICIO ALCANTARILLADO	2018-2	414	1	10	-183	-1828	1645
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-2	414	1	10	1439	14392	-12953
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	414	0	0	-2	-3	1
INDICIO ACUEDUCTO	2018-4	414	0	12	0	-2364	2364
AJUSTE A LA DECENA	2018-4	414	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-4	414	0	12	0	18617	-18617

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ADALBERTO LADINO MOLINA identificado con C.C. No. 4343839 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) ADALBERTO LADINO MOLINA enviando citación a Dirección de Notificación:, TORRE 1 APTO 105 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: ADALBERTO LADINO MOLINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 686048 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 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

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. 227239-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

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

Resolución No	227239-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	YORLADI GOMEZ
Matrícula No	251108
Dirección para Notificación	CR 11 # 26 BIS- 17 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. 227239-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227239 de 15 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 15 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) YORLADI GOMEZ identificado con C.C. No. 35587461, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227239 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 251108 Ciclo: 1 ubicada en: CR 11 # 26 BIS- 17 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5

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

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por concepto de reconexión del servicio.

En primer lugar, es necesario aclarar que según la Directiva de Cartera 217 del 4 de julio de 2017, en su artículo cuarto establece que en los predios con clase de uso COMERCIAL se corta el servicio de acueducto en edad 1 cuando no efectúen la cancelación de la factura dentro del tiempo límite fijado en la misma.

Verificado el Sistema de Información Comercial se observa en el Sistema que el día 13 de ABRIL de 2018 la usuaria solicitó el cambio de clase uso de comercial a residencial. Por lo anterior, el día 16 de ABRIL de 2018 se realizó la visita con la finalidad de verificar la clase de uso, encontrando que el predio es RESIDENCIAL. Por lo tanto, el día 17 de ABRIL de 2018 se realizó el cambio de la clase de uso.

Ahora bien, revisado el Sistema se encontró que para el período de ABRIL de 2018 el predio presentaba edad 1 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de NOVENTA Y CUATRO MIL SETESCIENTOS CUARENTA PESOS (\$94.740), con fecha límite de pago el 19 de ABRIL de 2018.

Por lo anterior, el 20 de ABRIL de 2018 el personal operativo de la Empresa se desplazó al predio con la finalidad de suspender el servicio. Sin embargo, al revisar el sistema se encontró que el usuario pagó el día 27 de ABRIL de 2018. Lo anterior indica, que se le suspendió el servicio en edad 1, a pesar de que el predio se había cambiado a clase de uso residencial y por lo tanto debía generarse orden de suspensión en edad 2.

Por lo anterior, será reliquidado el cobro por reconexión del servicio por TREINTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS (\$35.937)

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONE XION DEL	2018-5	484	0	0	0	35937	-35937

SERVICIO							
----------	--	--	--	--	--	--	--

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.*

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por YORLADI GOMEZ identificado con C.C. No. 35587461 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) YORLADI GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 26 BIS- 17 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: YORLADI GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el

servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 251108 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 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

**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. 227245-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ALBEIRO DIAZ BLANCO** 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	227245-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	LUIS ALBEIRO DIAZ BLANCO
Matrícula No	55475
Dirección para Notificación	CR 10 # 2- 61 BERLIN

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. 227245-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227245 de 15 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 15 DE MAYO DE 2018 el señor LUIS ALBEIRO DIAZ BLANCO identificado con C.C. No. 10092252, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 227245 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 55475 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 2- 61 en los periodos facturados 2018-5, 2018-4.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en los periodos de **ABRIL Y MAYO de 2018.**

Que una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
ABRIL DE 2018	Lectura actual 326 m3 menos (-) lectura anterior 281 m3 es igual (=) a 45 m3	Sin anomalía. Consumo por aumento de personas.
MAYO DE 2018	Lectura actual 401 m3 menos (-) lectura anterior 326 m3 es igual (=) a 75 m3	Sin anomalía. No se percibe daño, es consumo.

Que con respecto a las observaciones registradas en el sistema de información comercial de la empresa para los periodos objeto de reclamación de ABRIL Y MAYO DE 2018, fueron realizadas las respectivas visitas técnicas a la facturación. Para el periodo de ABRIL de 2018 se realizó visita al inmueble el día 9 de ABRIL de 2018 encontrando lo siguiente a saber:” [aumento de personas. No tienen daños, lectura acumulada de **328 m3** número de habitantes 13”], tal como se procede a relacionar a continuación.

Tipo Crítica ALTO/ÓRFINA Original Empresa		Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.		REPORTES DE CORRECCIONES PARA DETERMINACION DE CONSUMO		Version 1 Junio 6 2008		N	
Dirección CR 10 # 2-81, BERLIN		Ciclo 1		Ruta 4		Cena 11065			
Usuario <u>JULIAN OCAMPO</u>		Cédula <u>3413162</u>		Teléfono		Servicio Directo <input checked="" type="checkbox"/>			
Uso COMERCIAL		Uso encontrado en el predio		Edad 1		Tipo Cuenta N			
Matrícula 55475		Medidor P1615MMRSA90127AA		Diámetro 1/2 PULGADA		Lectura Previa <u>378</u>		No. Habitantes <u>13</u>	
Metros		Abr		Mar		Feb		Ene	
Lecturas Aguas		326		281		251		238	
Consumos Aguas		45		20		23		24	
		Dic		Nov		Oct		Sep	
		177		157		Observ 0		0	
		20		23		Causal 0		0	
		Promo 23							
Medidor Trocado		% Devia		-0.88		Observacion de Lectura		"El agua es nuestro recurso natural más preciado, sin agua no es sostenible nada ni nadie. Cuidarla es una responsabilidad compartida. Por el uso eficiente y ahorro del agua, tomemos conciencia."	
Lectura		Factor Imp.		3		105			
N° Medidor		Nivel Imp.		3					
Dirección									
Informe de la Visita en Terreno									
Firma Suscriptor o Usuario		Fecha		19 ABR 2018		Testigo		Nombre Funcionario	
C.C. N°						C.C. N°		C.C. N°	

Que para el periodo de MAYO de 2018 se realizó visita técnica el día 5 de MAYO de 2018 encontrando lo siguiente a saber: [informe de la visita en terreno normal, Instalaciones en buen estado, medidor registra con llave abierta, sin fugas. Lectura acumulada de 403 m3, número de habitantes 26"], observación que fue consignada en el sistema de información comercial referente al periodo de MAYO de 2018.

Tipo Crítica ALTO TERRENO 1 Original Empresa		Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.		REPORTES DE CORRECCIONES PARA DETERMINACION DE CONSUMO		Version 1 Junio 6 2008		N 18	
Dirección CR 10 # 2-81, BERLIN		Ciclo 1		Ruta 4		Cena 11065			
Usuario <u>LA CHICA</u>		Cédula <u>3413162</u>		Teléfono		Servicio Directo <input checked="" type="checkbox"/>			
Uso COMERCIAL		Uso encontrado en el predio		Edad 1		Tipo Cuenta N			
Matrícula 55475		Medidor P1615MMRSA90127AA		Diámetro 1/2 PULGADA		Lectura Previa <u>403</u>		No. Habitantes <u>26</u>	
Metros		May		Abr		Mar		Feb	
Lecturas Aguas		401		326		281		238	
Consumos Aguas		75		45		20		23	
		Dic		Nov		Oct		Sep	
		177		Observ 0		100		0	
		20		Causal 0		0		0	
		Promo 25							
Medidor Trocado		% Devia		-1.88		Observacion de Lectura		"El agua es nuestro recurso natural más preciado, sin agua no es sostenible nada ni nadie. Cuidarla es una responsabilidad compartida. Por el uso eficiente y ahorro del agua, tomemos conciencia."	
Lectura		Factor Imp.		3		100			
N° Medidor		Nivel Imp.		3					
Dirección									
Informe de la Visita en Terreno									
Firma Suscriptor o Usuario		Fecha		5-10-18		Testigo		Nombre Funcionario	
C.C. N°						C.C. N°		C.C. N°	

Que en atención al reclamo presentado se consideró pertinente realizar visita técnica al inmueble de uso comercial con matrícula N° 55475 y al equipo de medición N°. P1615MMRSA90127AA el día 16 de MAYO de 2018 por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, encontrando lo siguiente: "[Se revisó el predio, es un taller de metal mecánica. Laboran 10 personas, no hay fugas todo en buen estado. No se observan reparaciones.]. El equipo de medida está en buen estado y con un funcionamiento normal registrando una lectura acumulada de 407 m3, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que en este orden de ideas, resulta imperativo efectuar dos precisiones: 1°. Que la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y 2°. Que la Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada período, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual.

Que en el caso concreto que ha quedado plenamente demostrado que en el inmueble no se encontraron fugas que induzcan el incremento del consumo, por tanto lo registrado en el equipo de medida obedece a la utilización del servicio de acueducto, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada el **16 de MAYO de 2018**, donde se deja constancia que se revisó el inmueble de matrícula N°. **55475** y no existen fugas,.

Que de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura y no se encuentra anomalía, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 LUIS ALBEIRO DIAZ BLANCO identificado con C.C. No. 10092252 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor LUIS ALBEIRO DIAZ BLANCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 2- 61 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS ALBEIRO DIAZ BLANCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 55475 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 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: ysanchez

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. 227253-52 de 17 DE MAYO DE 2018.

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

Resolución No	227253-52
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	SONIA RUIZ PINEDA
Matrícula No	163410
Dirección para Notificación	CL 14 # 13- 09 LC 3 SAN JOSE 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. 2726009

Resolución No. 227253-52

DE: 17 DE MAYO DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 227253 de 16 DE MAYO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE MAYO DE 2018 el (la) señor(a) SONIA RUIZ PINEDA identificado con C.C. No. 24330466, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 227253 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 163410 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 14 # 13- 09 LC 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5.

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

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en el período de MAYO de 2018 por 8 m3.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en MAYO de 2018 el medidor registró de 301 m3 a 309 m3, arrojando una diferencia de 8 m3.

En visita realizada el 17 de MAYO de 2018 se encontró medidor No. P1415MMRSA42698AA de 1/2", registrando normal, con lectura de 311 m3 la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además; se observó una FUGA EXTERNA por el tapón del agua stop del sanitario, la cual es responsabilidad del usuario. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994. Se recomienda la reparación inmediata de la fuga a fin de evitar pérdidas de agua.

De otro lado, se le informa que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo. Adicionalmente, la Empresa ha facturado según lo registrado en el medidor ajustándose así lo ordenado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 146.

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

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., en el período de MAYO de 2018 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por SONIA RUIZ PINEDA identificado con C.C. No. 24330466 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) SONIA RUIZ PINEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 14 # 13- 09 LC 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SONIA RUIZ PINEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 163410 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 17 DE MAYO DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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