

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. 74-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

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

Resolución No	74-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	PAULA ANDREA BEDOYA
Matrícula No	1900604
Dirección para Notificación	MZ C CS 15 SAMARIA I

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2708415

Pereira, 23 DE ABRIL DE 2018

Señor (a):
PAULA ANDREA BEDOYA
MZ C CS 15
Teléfono: 3114328993

Radicación: 74 del 17 DE ABRIL DE 2018
Matrícula: 1900604
Móvil de la Queja: DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: SE LE INFORMA AL USUARIO QUE EL CORREO PARA ENVIÓ DE CITACIONES Y NOTIFICACIONES ES CORREO CERTIFICADO, POR LO QUE SI NO HAY UNA PERSONA QUE RECIBA SERÁ DEVUELTO A LA EMPRESA.

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

En atención a la queja radicada el 17 DE ABRIL DE 2018, mediante la cual manifiesta, que se le ocasiono un daño por personal encargado de tomar la lectura a los predios, dicho daño se ocasionó en la tapa ya que la forzaron y no entiende por que sucedió esto sabiendo que se encontraba en el predio, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

una vez analizada la queja de la reclamante se procedió a enviar OT No. 2712784al departamento encargado de realizar dichos trabajos, para que a la mayor brevedad se realice dicha reparación si es del caso, y así encontrar la conformidad de la reclamante, dicha petición queda radicada así:

The screenshot shows a web application window titled "Radicación BPM". The interface includes a menu bar with "Archivo", "Consultar", "Reportes", and "Imprimir". The main form contains the following fields and values:

- Predio: 1900604
- Número: 2712784
- Proceso: 321 OT PQR
- Clase: 23 OT REDES
- Area: COMISIONES PQR
- Núm. ref: (empty)
- Tipo solicitante: (empty)
- Id Solicitante: (empty)
- Responsable: TODOS
- Solicitante: (empty)
- Fecha: 23/04/2018 12:09:05 p.m.
- Vence: 15/05/2018
- Usuario: javahosp
- Observaciones: USUARIO MEDIANTE QUEJA MANIFIESTA QUE PERSONAL ENCARGADO DE TOMAR LA LECTURA DEL PREDIO OCASINARON UN DAÑO A LA TAPA YA QUE FUE FORZADA SIN RAZÓN, FAVOR REVISAR Y SI ES POSIBLE SU REPARACIÓN
- Tarea actual: 331 (321) REDES
- Prioridad: ALTA
- % Ejecución: 0,00
- Estado: EN PROCESO

At the bottom of the form, there are buttons for "Ocultar siguiente tarea", "Seguimiento", "Ver Proceso", "Anexos", and "Datos Radicación >>". The status bar at the bottom indicates "Estado: Editando" and "Registro: (1/1)".

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

reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) PAULA ANDREA BEDOYA identificado con C.C. No. 42144334 por concepto de DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) PAULA ANDREA BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación: MZ C CS 15 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 17717-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RICARDO ANDRES SUAZA YUSTY** 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	17717-52
Fecha Resolución Recurso	23 DE ABRIL DE 2018
RECLAMO	225870 de 23 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	RICARDO ANDRES SUAZA YUSTY
Identificación del Peticionario	16232899
Matrícula No.	535344
Dirección para Notificación	KILOMETRO 11 VIA CERRITOS EMBOTELLADORA COCA COLA SIN BARRIO

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 17717-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17717 DE 5 DE ABRIL DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 225870 DE 6 DE MARZO 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 día **6 de ABRIL de 2018** el señor RICARDO ANDRES SUAZA YUSTY, identificado con cédula de ciudadanía No. 16232899, **obrando en calidad de OTROS** presentó RECLAMO No. **225870** consistente en: *“usuario manifiesta su inconformidad con el cobro de 704 mt³ en el periodo de facturación de Febrero de 2018, funciona una bodega donde laboran 60 personas, indica que se han presentado muchos problemas por alta tensión lo cual ocasiona que las tuberías internas se rompan, su promedio habitual es de 151 mt³, solicita revisión y reliquidación”* lo anterior respecto del inmueble con matrícula No. **535344** ubicado en la Vía Cerritos Belmonte Bajo, kilómetro cinco vía cerritos embotelladora Coca Cola.

Que la Empresa que represento, mediante el acto administrativo N°. **225870-52 del día 23 de Marzo de 2018** resolvió la petición, en el siguiente sentido: *“(…) **ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por RICARDO ANDRES SUAZA YUSTY, identificado con cédula de ciudadanía No. 16232899, por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución (…)*”.

Que frente al acto administrativo que se resolvió no procedente la reclamación interpuesta el **6 de ABRIL de 2018**, el señor RICARDO ANDRES SUAZA YUSTY, identificado con cédula de ciudadanía No. 16232899 interpuso recurso de reposición y en subsidio de apelación, el primero ante la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P y el segundo ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios el día **5 de ABRIL de 2018**, en cuanto a la determinación empresarial de Declarar **NO PROCEDENTE** la solicitud.

Que resulta imperativo informar a la recurrente que este Departamento realizó la verificación del material probatorio obrante dentro del expediente de la referencia y una vez revisado los requisitos establecidos para su presentación, observó que el señor RICARDO ANDRES SUAZA YUSTY, identificado con cédula de ciudadanía No. 16232899, no acreditó ostentar la calidad de propietario, usuario o suscriptor del inmueble con matrícula No. **535344**, o bien que cuenta con poder para representar los intereses de los propietarios, usuarios o suscriptores de dicho predio, por lo cual se concluye que la recurrente adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el recurso No. **17717** el día **5 de ABRIL de 2018**.

Que frente al tema en comento la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se ha pronunciado en el siguiente sentido:

“[...] el suscriptor o usuario es la persona que está legitimada para provocar la protección de sus derechos ante la empresa y ante la SSPD y para reclamar su insatisfacción o vulneración.

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

Así lo dispuso la Corte Constitucional en Sentencia T-817-2002 en su análisis sobre los requisitos para establecer la legitimidad en la causa cuando se persigue la protección judicial del derecho de petición en los servicios públicos domiciliarios:

[Por otro lado, de los artículo 365 y siguientes de la Constitución, 9, 134 y siguientes y 152 y siguientes, de la Ley 142 de 1994, se desprende una protección especial a los usuarios de los servicios públicos. Esta protección es desarrollada entre otras por las normas que prevén la posibilidad de efectuar peticiones respetuosas ante las entidades prestadoras. En consecuencia y como se trata de una protección especial al usuario, será éste el legitimado para su ejercicio, con lo

cual la condición de usuario del servicio público, se convierte en el elemento relevante y necesario para que se garantice el objetivo del derecho de petición.

La inobservancia de este requisito podrá generar que en situaciones concretas se profieran decisiones administrativas o judiciales, en muchas ocasiones vinculantes, sin el concurso de los verdaderos interesados en ellas, con lo cual incluso los propios usuarios podrán verse afectados por la inadvertencia de las autoridades administrativas o judiciales sobre el punto¹ [...]”.

Que la falta de legitimación ocasiona inoponibilidad frente al suscriptor o usuario, ya que el acto administrativo proferido dentro del trámite de la reclamación no puede ser oponible a los suscriptores o usuarios si estos hicieron parte de la actuación administrativa y se carece de constancia de que estos hayan siquiera tenido conocimiento de la misma.

Que la falta de legitimación descrita encuentra fundamentación en el incumplimiento del artículo 77 de la ley 1437 de 2011, la cual establece que los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos: “[...] 1. *Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido [...]*”; consecuencia legal de lo anterior el Artículo 78 de la misma norma establece: “*Rechazo del recurso. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja*”.

Que en este orden de ideas nos encontramos ante un petición incompleta, por lo cual resulta imperativo solicitar a la recurrente que complete la petición suministrando los documentos que avalen la calidad de propietario, usuario o suscriptor del inmueble con matrícula No. **535344**, o bien que cuenta con mandato y apoderamiento para el asunto y relacione el número del recurso al que pertenece, para lo cual se le otorga un término máximo de diez (10) días. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el recurso con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

Lo anterior con fundamento legal en el **inciso 2° del Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, Artículo 17 que establece:**

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

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

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

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

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

RESUELVE

ARTICULO 1o. Declarar incompleto el recurso presentado por el señor RICARDO ANDRES SUAZA YUSTY, identificado con cédula de ciudadanía No. 16232899 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. SOLICITAR que el señor RICARDO ANDRES SUAZA YUSTY, identificado con cédula de ciudadanía No. 16232899 complete la información consistente en la presentación de los documentos que acrediten la calidad de propietario, usuario o suscriptor del inmueble con matrícula No. **535344**, o bien que cuenta con mandato y apoderamiento para el asunto y que relacione el número del recurso al que pertenece, para lo cual se le otorga un término máximo de diez (10) días. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el recurso con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

ARTICULO 3o. Contra la presente Resolución no procede recurso alguno por tratarse de asuntos diferentes a los

¹ **Concepto SSPD 191 de 2010.**

consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL 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. 17746-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLARA INES OTALVARO VILLADA** 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	17746-52
Fecha Resolución Recurso	23 DE ABRIL DE 2018
RECLAMO	226056 de 21 DE MARZO DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	CLARA INES OTALVARO VILLADA
Identificación del Peticionario	24388299
Matrícula No.	990978
Dirección para Notificación	CR 19 # 17- 50 APTO 201 VERONA II

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 2707236

Resolución No. 17746-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17746 DE 11 DE ABRIL DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226056 DE 20 DE MARZO 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) CLARA INES OTALVARO VILLADA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24388299 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226056-52 de 21 DE MARZO 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. 990978 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 19 # 17- 50 APTO 201, Barrio VASCONIA, en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-3.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 11 DE ABRIL 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 revoque, aclare o modifique la decisión tomada en la resolución 226056-52

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 13 de ABRIL de 2018 encontrando medidor No. 0915MMCAF88805AA con lectura de **1173 m3**; el predio está habitado por 2 personas y las instalaciones revisadas estaban en buen estado, sin fugas; sin embargo, el usuario solicitó revisión con geófono, razón por la cual se programó una nueva visita.

El día 19 de ABRIL de 2018 se revisó el predio con geófono, y no se detectó fuga interna alguna.

Ahora bien, verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de MARZO de 2018 el medidor registró **1151 m3 a 1182 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **31 m3**.

Sin embargo, el artículo 149 de la ley 142 de 1994 establece que al preparar las facturas es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores, y 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.

No obstante, en el período objeto de recurso se facturó el consumo con desviación significativa sin antes ejecutar la visita de revisión previa con todos los requisitos legales; generando una vulneración del debido proceso del usuario del servicio. Por tal razón se reliquidará el consumo facturado en el período de MARZO de 2018 por promedio de **13 m3**.

Adicionalmente, después de analizar los consecutivos de lectura y las visitas técnicas realizadas, se puede

concluir que el medidor gira al revés. Es por ello que es necesario cambiar el aparato de medida, y mientras se realiza este cambio, se facturará por promedio de **13 m3**.

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No. 2712792 para que facture por promedio mientras se instala un nuevo medidor.

Así mismo, se le informa que deberá autorizar el cambio del medidor, sin embargo, puede adquirirlo en el mercado, y para ello se le otorga el término de un período de facturación para suministrar el nuevo, de acuerdo con los requerimientos técnicos que consiste en que sea un **medidor VOLUMÉTRICO, CLASE R 160, DE TRANSICIÓN MAGNÉTICA, DE PLÁSTICO con certificado de calibración y factura original**. Al no obtener respuesta, y en virtud del Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 la Empresa realiza el respectivo cambio del nuevo medidor.

Se comisiona al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud No. 2712793 para que proceda a la instalación inmediata del medidor pasados 30 días.

En consecuencia, este Departamento REVOCA la decisión inicial, debido a que no se respetó el debido proceso al NO realizar la visita de revisión previa con los requisitos legales, y se reliquidará el período de MARZO de 2018 por promedio de **13 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.

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 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 **-87190** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-3	470	0	0	-1	-2	1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-3	470	0	18	0	15857	-15857
VERTIMIENTO	2018-3	470	0	18	0	27927	-27927

ALCANTA RILLADO							
CONSUM O ACUEDUC TO	2018-3	470	0	18	0	27014	-27014
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2018-3	470	0	18	0	16393	-16393

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 CLARA INES OTALVARO VILLADA contra la Resolución No. **226056-52** de **21 DE MARZO DE 2018**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 990978 la suma de **-87190**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 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. 17757-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA ISABEL SANTANA 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	17757-52
Fecha Resolución Recurso	23 DE ABRIL DE 2018
RECLAMO	226336 de 12 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	DIANA ISABEL SANTANA LOPEZ
Identificación del Peticionario	42102987
Matrícula No.	448357
Dirección para Notificación	CR 27 C CASA 140 LAURELES I

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. 17757-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17757 DE 16 DE ABRIL DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 226336 DE 2 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) DIANA ISABEL SANTANA LOPEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42102987 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226336-52 de 12 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. 448357 Ciclo 12, ubicada en la dirección CR27 C # 75 A - 28, Barrio LAURELES I en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-2,2018-3.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 16 de Abril de 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, por lo que impugnó la decisión, por el alto consumo facturado en los periodos de Febrero y Marzo de 2018 de 26 mt3 y 27 mt3 respectivamente, según el usuario el predio es ocupado por 2 personas y no permanecen en el inmueble, por lo tanto solicita revisar el histórico de lecturas de los períodos anteriores y se revoque la decisión, pues no es posible un consumo tan alto en el inmueble, 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 18 de Abril 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, el equipo de medida con una lectura acumulada de 564 m3, las instalaciones internas, el medidor y la acometida en buen estado, no se detectó daño alguno, predio ocupado por 2 personas.

Se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante los periodos de Febrero y Marzo de 2018 que son objeto 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
Febrero	518	492	26
Marzo	545	518	27

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 los consumos de los períodos de facturación de FEBRERO Y MARZO de 2018, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 11 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en los períodos de Febrero y Marzo de 2018, **revocándose así la decisión inicial**. Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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.

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 **-88335** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-3	400	11	27	16509	40521	-24012
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-2	400	11	13	-6079	-7185	1105
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-3	400	11	27	17067	41891	-24824
VERTIMIENTO	2018-2	400	11	26	15832	37420	-21589

ALCANTA RILLADO								
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-3	400	11	13	-6554	-7745	1192	
ND SUBSIDI ACUEDUC TO	2018-3	400	11	13	-6339	-7492	1153	
CONSUM O ACUEDUC TO	2018-2	400	11	26	16509	39020	-22512	
ND SUBSIDI ACUEDUC TO	2018-2	400	11	13	-6339	-7492	1153	

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 DIANA ISABEL SANTANA LOPEZ en contra de la Resolución No. 226336-52 de 12 DE ABRIL DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 448357 la suma de **-88335**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL 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. 17788-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBA LUCIA DIAZ** 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	17788-52
Fecha Resolución Recurso	23 DE ABRIL DE 2018
RECLAMO	226091 de 3 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	RECHAZA
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	ALBA LUCIA DIAZ
Identificación del Peticionario	42085072
Matrícula No.	31914
Dirección para Notificación	CR 1 # 2 E - 76 SAN FRANCISCO SAN FRANCISCO

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. 17788-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 17788 DE 20 DE ABRIL DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 226091 DE 21 DE MARZO DE 2018

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA 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 la señora ALBA LUCIA DIAZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 42085072 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 226091-52 de 3 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. 31914 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 1 # 2E- 76, Barrio SAN FRANCISCO en el periodo facturado 2018-3.

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 la señora ALBA LUCIA DIAZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 42085072, interpuso **en calidad de arrendataria** el reclamo No. **226091** el día **21 de MARZO del año 2018**, en el sentido de *“usuaria reclama por cobro de 71 m3 en periodo facturado del 11 de febrero al 10 de marzo de 2018 con observación fuga visible en tanque del sanitario - manifiesta que allí si hay un daño en el tanque del sanitario del piso 1, pero que le hicieron un arreglo con un palito para que deje de botarse el agua, esto lo hicieron el día lunes 19 de marzo, en el predio viven 6 personas en el piso 2 y en el piso 1 una persona sola”*, lo anterior respecto al inmueble con matrícula No. **31914**. Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P resolvió en primera instancia la reclamación mediante Resolución No. **226091-52 de 03 de ABRIL de 2018**, por el cual se declaró **NO PROCEDENTE**, lo anterior, **dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Que este Departamento generó y envió Citación a la dirección suministrada por el reclamante, para que se presentara a surtir la notificación personal de la Resolución No. **226091-52 de 03 de ABRIL de 2018**, la cual fue recibida el día **05 de ABRIL de 2018**.

Que transcurridos los cinco (5) días del envío de la citación, y al no poderse surtir la notificación personal, la mencionada decisión se notificó por aviso publicado el día **12 de ABRIL de 2018**, la cual fue recibida el día **13 de ABRIL de 2018** quedando surtida la notificación de la decisión al día siguiente, es decir el **14 de ABRIL de 2018**, dando aplicación así a los artículos 69 y 74 de la Ley 1437 de 2011. En la resolución en cita se le hizo saber a la parte interesada, el derecho que le asiste a agotar la vía administrativa, mediante la interposición de los Recursos de Reposición ante el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, siempre que se dé cumplimiento a lo establecido en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, **en cuanto que para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso y/o reclamación**, o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos de facturación. (el resaltado es nuestro).

Que la señora ALBA LUCIA DIAZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 42085072, interpuso dentro del término legal el recurso No. **17788** el día **20 de ABRIL del año 2018**, frente al servicio de acueducto prestado

por la empresa de Aguas y Aguas de Pereira en el inmueble ubicado en la dirección **CR 1 # 2E- 76 Barrio SAN FRANCISCO** en el periodo facturado de **MARZO de 2018**. Escrito al cual no acompañó copia de la factura que acreditara el pago de aquellas sumas que no eran objeto de reclamación, de tal suerte que si su inconformidad versaba sobre **los consumos** facturados en el período de **MARZO de 2018** debió efectuar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación, como requisito para impugnar la decisión inicial, **la cual la radicó el día 20 de ABRIL de 2018.**

PRUEBAS ANALIZADAS POR ESTA INSTANCIA PARA EL ESTUDIO DEL ESCRITO DE LOS RECURSOS:

Que al revisar en forma minuciosa el sistema de información comercial, observamos que al momento de presentación del escrito de los recursos el día **20 DE ABRIL DE 2018** la matrícula reclamante presentaba saldo pendiente por cancelar, correspondiente **al período reclamado** es decir, **a la fecha de presentación del recurso** no había cumplido el requisito, porque **no efectuó el pago a favor de la empresa por las sumas no reclamadas**, presentando así mora en el pago de la facturación; es decir, no cumplió el requisito de procedibilidad, consagrado en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, debió efectuar el pago de los cargos fijos y el consumo que considera se debió facturar, **y adjuntar el recibo de pago al escrito de los recursos.**

Que en tal virtud, ante la inobservancia de los requisitos legales referidos, de conformidad con lo esbozado en el artículo 155 de la ley 142 de 1994, es claro que se debe dar aplicación a lo consagrado en el artículo **78 de La Ley 1437 del 2011 CPACA** que ordena el rechazo de los recursos si el escrito con el cual se formulan, no reúne los requisitos expuestos, pues si bien es cierto que el legislador aseguró el principio de la doble instancia en la vía administrativa para el tema de los servicios públicos domiciliarios, también lo es que esa garantía no opera por sí misma, sino que el recurrente debe cumplir con todo lo que señala la misma ley a efectos de que se surta el trámite y se adopte una decisión de fondo, luego en este caso en particular se denota que no se reúnen los presupuestos procesales ni legales para dar trámite a la vía gubernativa que se pretende agotar.

Que así las cosas, luego del análisis fáctico y jurídico al acervo probatorio que reposa en el expediente para el caso sometido a examen, se advierte la omisión de: **la falta del pago de las sumas no objeto de reclamación**, falencia que constituye suficiente argumento para que este Departamento considere que no es procedente efectuar análisis de fondo al petitum, de conformidad con lo dispuesto en las normas citadas y en consecuencia el escrito será Rechazado de plano y no habrá pronunciamiento con respecto a las pretensiones incoadas.

Que es de aclarar que de conformidad con las normas citadas, habida cuenta que se impetró el recurso de Apelación como subsidiario de la Reposición, el usuario se encuentra facultado para interponer el recurso de queja directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial de Occidente, previo el cumplimiento de los requisitos de ley.

Que lo anterior con fundamento legal en la norma especial y preferente en la regulación de los servicios públicos:

ARTÍCULO 155 LEY 142 DE 1994.- Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.

*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 períodos.** (subrayado y negrilla fuera de texto)*

LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78

Artículo 77. Requisitos. *Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.*

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Artículo 78. Rechazo del recurso. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

En mérito y estando facultado por la ley, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la empresa EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Rechazar el escrito de Recursos impetrado por la señora ALBA LUCIA DIAZ, identificado con C.C. No. 42085072, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

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.

ARTÍCULO TERCERO. Contra la presente decisión procederá el Recurso de Queja, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de la misma, el cual deberá ser interpuesto directamente por el interesado ante la entidad referida, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín, Avenida 33 No 74 B 253.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 2018



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. 226426-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBEN DARIO CASTAÑO 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	226426-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	RUBEN DARIO CASTAÑO LOPEZ
Matrícula No	1560101
Dirección para Notificación	rubendariocastano@gmail.com PORTALES DE BIRMANIA

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. 226426-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226426 de 5 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 a la petición radicada el **05 de ABRIL de 2018** con el **Nº. 226426** consistente en: *“[usuario reclama ya que en el periodo de febrero pagó el total de la factura más el total de la instalación domiciliaria de acueducto quedando paga toda la factura de febrero y ahora en el mes de marzo la factura le llega por dos meses y con tijera, ya que al aparecer no se sabe si por error de digitación o del sistema solo se cobró por acueducto \$41.994 cuando la factura estaba por \$ 69.990, la inconformidad es que le cobran interés de mora, y al generar dos meses le llegó con tijera, además el vino a solicitar fue el pago total lo cual no fue su error. Solicita un detallado del movimiento]”*, Este Departamento se pronunciará en los siguientes términos, a saber:

Que según el sistema de información comercial se presentó un error al momento de la realización del acuerdo de pago suscrito el día 07 de marzo de 2018, toda vez que el valor que se le informó al usuario debía cancelar no correspondía al monto total por concepto de instalación domiciliaria y servicios de acueducto y de alcantarillado, puesto que para el periodo de FEBRERO de 2018 se debía facturar por el monto de DOSCIENTOS SETENTA Y SEIS MIL CIENTO CINCO PESOS \$276.105 y se facturó equivocadamente la suma de DOSCIENTOS CUARENTA Y OCHO MIL CIENTO NUEVE MIL PESOS \$248.109.

Que resulta imperativo señalar que el error de facturación se debió a que en lugar de facturar la suma de SESENTA Y NUEVE MIL NOVECIENTOS NOVENTA PESOS \$69.990 por concepto de consumo, se facturó erróneamente el valor de CUARENTA Y UN MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y CUATRO PESOS \$41.994, arrojando un saldo pendiente para cancelar en el periodo de MARZO de 2018 por valor de VEINTISIETE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS \$27.996, como se procede a detallar en las imágenes adjuntas a continuación:

Acuerdos de pago

Archivo Consultar Reportes Acuerdo de pago

Nro. Acuerdo 9500102051 Fecha 07/03/2018

Tipo Acuerdo Abono Deuda Acuerdo POLITICA ABONOS AÑO 2017-D

Nro. Convenio 0

Usuario asesor3 ASESOR 3 Tipo afecta Fin No Aplica

< Información del Predio >

Nro. Predio 1560101 Nombre Pred. PORTALES DE BIRMANIA U.T.S.A Teléfono Pred. 3344153

Dirección MZ 9 CS 4B Nombre Barrio PORTALES DE BIRMANIA

< Información persona solicitante >

Cód. Auxiliar 51952 Nro. Docum. 10099084 Tipo Doc. Cédula de ciudadanía Naturaleza Natural

Apellidos CASTAÑO LOPEZ

Nombre RUBEN DARÍO

Dirección Act. CL 20 # 9-51 OF 705 B Teléfonos 3342947 3103961134 Email

Cobrar Abono Cuenta Cart x Año Valor a Pagar \$0.00 Nro cuotas 1

Detalle Servicios Negociados Observaciones

Servicio	Vlr Cartera	Abono Cartera	Saldo Financiación	Abono Financiación	Saldo Diferidos	Abono Diferidos	Total Abono
ACUEDUCTO	59.700.00	\$35.820.00	\$0.00	\$0.00	\$206.115.00	\$206.115.00	241.935
ALCANTARILLADO	10.290.00	\$6.174.00	\$0.00	\$0.00	-\$3.251.30	\$0.00	6.174
	69.990.00	41.994.00	0.00	0.00	202.863.70	206.115.00	248.109

Resumen Lecturas Acuerdos de pago

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Tipo de acuerdo	Fecha	Valor Inicial	Numero convenio	Documento	Nombre
Abono Deuda	07/03/2018	\$248,109.000	0	10099084	RUBEN DARÍO C

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Factura	Servicio	Valor cartera	Abono a Cart	Valor cuota inicial	Saldo capital	Estado
43989657	ACUEDUCTO	\$59,700.000	35820	\$241,935.000	\$23,880.000	CANCELADO
43989657	ALCANTARILLADO	\$10,290.000	6174	\$6,174.000	\$4,116.000	CANCELADO
		\$69,990.000	\$41,994.000	\$248,109.000	\$27,996.000	

Que en este orden de ideas, el error anteriormente descrito generó el cobro de intereses tanto de acueducto como de alcantarillado al encontrarse el monto adeudado de VEINTISIETE MIL NOVECIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS \$27.996 en edad 02 (N°. de facturas sin cancelar) por valor de NOVENTA Y TRES PUNTO QUINIENTOS CINCUENTA Y CUATRO PESOS (\$93.554), como se adjunta en la siguiente imagen:

Resumen Pagos Lecturas Facturas generadas Acuerdos de pago Detalle factura

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Servicio	Concepto	Descripción Origen	Valor
2018	3	44140935	ALCANTARILLADO	INTERES ALCANTARILLADO	Intereses de mora por el no pago de la factura.	\$30.745
2018	3	44140935	ACUEDUCTO	INTERES ACUEDUCTO	Intereses de mora por el no pago de la factura.	\$62.809

Que de conformidad con las pruebas recaudadas, resulta perentorio ofrecer sinceras excusas al señor RUBEN DARÍO CASTAÑO LOPEZ identificado con la cédula de ciudadanía N°. 10.099.084 por las irregularidades acaecidas en relación a la información suministrada al momento suscribir el acuerdo de pago el día 07 de

marzo de 2018, que conllevó al cobro de intereses, lo cual es atribuible totalmente a error involuntario de la empresa Aguas y Aguas de Pereira, por lo tanto se accederá a reliquidar el monto facturado por intereses de NOVENTA Y CUATRO PESOS (\$94) para con ello dar cabal aplicación a la normativa vigente aplicable al sector, quedando así resuelto el presente reclamo.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -94 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-3	430	0	0	0	63	-63
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-3	430	0	0	0	31	-31

Lo anterior tiene fundamento legal en lo señalado en las siguientes disposiciones:

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".

Artículo 148 de la Ley 142 de 1994. "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.

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 RUBEN DARIO CASTAÑO LOPEZ identificado con C.C. No. 10099084 por concepto de COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) RUBEN DARIO CASTAÑO LOPEZ enviando citación a Correo Electrónico:, rubendariocastano@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: RUBEN DARIO CASTAÑO LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1560101 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 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. 226484-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLUB RESIDENCIAL** 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	226484-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	CLUB RESIDENCIAL
Matrícula No	19608662
Dirección para Notificación	cerritoscampestreph2016@gmail.com GALICIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 226484-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve Reclamo No. 226484 del 10 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 el Club Residencial identificado con N.I.T No. 42071458, obrando en calidad de “ otros” radicó ante la Empresa el día 10 de abril de 2018, una reclamación consistente en la inconformidad con el consumo facturado del servicio prestado en la Matrícula No. 19608662, correspondiente al predio ubicado en CI 141 # 15 A – 32 Cerritos Conjunto Campestre barrio Galicia, realizado a el periodo de facturación de Marzo de 2018.

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el mes de marzo 2018, según lo verificado en el Sistema de Información Comercial se encontró que la matrícula 19608662 perteneciente al totalizador (madre), el cual cuenta con 617 matrículas hijas en el periodo de facturación del 21 de febrero 2018 al 20 de marzo 2018, a su vez se determinó que el día 03 de abril del 2018 se grabaron al totalizador 93 hijas nuevas lo que nos arroja un total de hijas de 710. La medición del consumo del sistema general se hace utilizando un totalizador o macromedidor en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedidor se descuenta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada casa) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las ÁREAS COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación de orden legal y especial, acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato, aclarándole que las actuaciones de la Empresa se encuentran enmarcadas dentro del régimen de servicios públicos domiciliarios y legislación complementaria cuya observancia es de obligatorio cumplimiento para la Empresa.

En el periodo de marzo 2018 el totalizador registró un consumo de **53272 m3 a 58488 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **5216 m3**, y al revisar el sistema se encontró que el consumo de todas las hijas es de **4199 m3**, por lo anterior, al restarle el consumo de las cuentas hijas (**5216 m3 – 4199**) da una diferencia de **1017 m3**.

En la visita de revisión previa realizada en el período de marzo de 2018, los funcionarios del Departamento de Facturación y Cartera encontraron instalaciones hidráulicas sin fugas, y se les informo por parte del portero que se había llenado la piscina.

En la visita realizada el día 17 de abril de 2018 se encontró el totalizador No. I15AH082457 de 3”, registrando normal con una lectura de **63422 m3**, la cual es coherente con la reportada en el Sistema, además se observó que el área común consta de 8 baños, 1 piscina, 6 duchas, 5 llaves terminales, 1 turco, todas las instalaciones en buen estado sin fugas; por esta razón los valores objeto de reclamo no serán reliquidados puesto que fueron registrados por el totalizador.

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 marzo 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 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 CLUB RESIDENCIAL identificado con N.I.T. No. 900986441 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) CLUB RESIDENCIAL enviando citación a Correo Electrónico:, cerritoscampestreph2016@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: CLUB RESIDENCIAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19608662 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **asesor10**

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. 226485-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ALBERTO ESCUDERO MAYA** 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	226485-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO ESCUDERO MAYA
Matrícula No	667170
Dirección para Notificación	CR 13 # 61- 13 AV 30 ADE AGOSTO II

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. 226485-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226485 de 11 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 11 DE ABRIL DE 2018 el señor CARLOS ALBERTO ESCUDERO MAYA identificado con C.C. No. 4502124, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226485 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 667170 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 13 # 61- 13 en los periodos facturados 2017-11,2018-3,2018-2,2018-1,2017-12.

Que en primer término, se le informa al peticionario que el inciso cuarto del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, referente al Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios estipula que: *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos"*. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) periodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir, **los consumos facturados en los periodos de DICIEMBRE de 2017, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2018**, en los siguientes términos, a saber:

➤ **Respecto al periodo facturado de DICIEMBRE de 2017 se informa:**

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 93 m3 menos (-) lectura anterior 75 m3 es igual (=) a 18 m3	Sin anomalía. Sin observación.

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 periodos el valor de la factura no sea igual.

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.

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

Que para el periodo de **ENERO de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de **363 m3 a 93 m3**, arrojando una diferencia de **270 m3** respecto del periodo de **DICIEMBRE de 2017**, sin embargo, la Empresa solo facturó **17 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"*, **dejando pendiente por facturar 253 m3**.

Que para el periodo de **FEBRERO de 2018** según el sistema de información comercial el medidor registró de

368 m3 a 110 m3, arrojando una diferencia de **258 m3** respecto del período de **ENERO de 2018**. Además en el software empresarial se registra la siguiente observación: “*se notifica pendientes 248 mts de febrero no se pudo revisar*”, sin embargo, la Empresa solo facturó **10 m3**, dejando pendiente por facturar **248 m3**.

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

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

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
MARZO DE 2018	Lectura actual 391 m3 menos (-) lectura anterior 368 m3 es igual (=) a 23 m3	Sin anomalía. Sin observación.
ABRIL DE 2018	Lectura actual 396 m3 menos (-) lectura anterior 391 m3 es igual (=) a 05 m3	Sin anomalía. Sin observación.

Que en el periodo de marzo de 2018 se revisó el predio con geófono se encontró fuga por agua stop, se descartó la presencia de fugas internas, como se procede a relacionar:



Que en la revisión técnica realizada al inmueble de matrícula N°. **667170** y al equipo de medición N°. **P1615MMRSA80789AA** el día **13 de ABRIL 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 revisó el predio no hay fugas todo en buen estado. Recién ocupado, estuvo desocupado un año*”, el equipo de medida en buen estado y con un funcionamiento normal registrando una lectura acumulada de **395 m3**, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que 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 revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado*”.

Que según la información consignada en el sistema de información comercial, y en las visitas técnicas realizadas el inmueble de matrícula número **667170** se identifica que se presentó una fuga visible, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo que la Empresa factura por diferencia de lectura aunque el predio se reporte como desocupado, pues se consumió en los últimos **05** periodos, es decir, de **DICIEMBRE de 2017 a ABRIL de 2018 303 m3**, no obstante la empresa solo ha facturado **55 m3** de consumo, quedando pendiente por facturar **248 m3**, razón por la cual los periodos de **DICIEMBRE de 2017, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2018** 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.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS ALBERTO ESCUDERO MAYA identificado con C.C. No. 4502124 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS ALBERTO ESCUDERO MAYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 61- 13 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS ALBERTO ESCUDERO MAYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 667170 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario

deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 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. 226576-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

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

Resolución No	226576-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	CARLOS ASPRILLA
Matrícula No	311191
Dirección para Notificación	CR 2 # 36- 41 CAÑARTE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2708161

Resolución No. 226576-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226576 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE ABRIL DE 2018 el señor CARLOS ASPRILLA identificado con C.C. No. 16540545, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226576 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 311191 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 2 # 36- 41 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 19 DE ABRIL DE 2018 en la que participó el señor CARLOS ASPRILLA 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° P1715MMRSA102967AA el cual registra una lectura acumulada de 73 mt3. Se revisaron todas las instalaciones del predio y están en buen estado, no se localizan ni fugas ni daños, se le informo al usuario.

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.311191 se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril 2018	67 mt3	44 mt3	23 mt3	23 mt3	Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No.311191 respecto al periodo de, Abril de 2018 son correctos, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura, adicionalmente, una vez verificado el estado del predio, se constató que las instalaciones se encuentran en buen estado, por tanto, se concluye que los consumos facturados son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Adicionalmente, se encontró que el medidor fue recientemente instalado de lo que se concluye que el equipo retirado presenta submedición, y prueba de ello es la variación del consumo con el cambio del equipo, situación que se presenta debido al desgaste normal de las partes que componen su maquinaria interior, lo cual traduce que permiten la entrada normal del servicio de acueducto pero no registran la totalidad del liquido.

Se aclara, que el predio también fue revisado en todas sus instalaciones con geófono y se le informo al usuario que no se localizó ninguna fuga interna.

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.

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 CARLOS ASPRILLA identificado con C.C. No. 16540545 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS ASPRILLA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 36- 41 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS ASPRILLA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 311191 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c1100

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. 226564-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

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

Resolución No	226564-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	ANUARIO DE JESUS CARVAJAL VELEZ
Matrícula No	169391
Dirección para Notificación	CL 18 # 10- 50 APTO 402 PLAZA DE BOLIVAR

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. 2712553

Resolución No. 226564-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226564 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE ABRIL DE 2018 el (la) señor(a) ANUARIO DE JESUS CARVAJAL VELEZ identificado con C.C. No. 4511389, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226564 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 169391 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 18 # 10- 50 APTO 402 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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.169391, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril 2018	469 mt3	456 mt3	13 mt3	74 mt3	Cobro por Diferencia de lectura más acumulado (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo 2018	456 mt3	372 mt3	84 mt3	23 mt3	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar consumo acumulado 61 mt3

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del grupo de previa el día 12 de Abril de 2018 a revisar las instalaciones del predio, donde se observó en su orden lo siguiente: SE COBRAN 61M3 PENDIENTES DEL MES DE MARZO DE 2018, en segunda visita realizada el día 20 de Abril de 2018 se revisó y no se encontraron daños de agua, todas las instalaciones del predio están en perfecto estado sin fugas, sin anomalías.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 169391 por la Empresa, respecto al período de Abril de 2018 son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de Marzo de 2018 la diferencia de lectura fue de 84 mt3 y solo se cobraron por promedio 23 mt3 dejando pendiente 61 mt3, así las cosas para el período de Abril la diferencia de lectura fue de 13 mt3 más 61 mt3 por consumo acumulado para un total de 47 mt3, una vez verificado que las instalaciones se encuentran en buen estado, se concluye, los mismos son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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.

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 ANUARIO DE JESUS CARVAJAL VELEZ identificado con C.C. No. 4511389 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) ANUARIO DE JESUS CARVAJAL VELEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 18 # 10- 50 APTO 402 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: ANUARIO DE JESUS CARVAJAL VELEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 169391 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: 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. 226572-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

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

Resolución No	226572-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	DIEGO DE JESUS GRAJALES RAMIREZ GRAJALES RAMIREZ
Matrícula No	1155829
Dirección para Notificación	CR 12 # 19- 73 LC 00 CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2708240

Resolución No. 226572-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226572 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE ABRIL DE 2018 el (la) señor(a) DIEGO DE JESUS GRAJALES RAMIREZ GRAJALES RAMIREZ identificado con C.C. No. 10066003, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226572 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1155829 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 12 # 19- 73 LC 00 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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.1155829, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril 2018	99 mt3	99 mt3	0 mt3	32 mt3	Cobro consumo acumulado (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero 2018	99 mt3	63 mt3	36 mt3	4 mt3	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar consumo acumulado 32 mt3

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del grupo de previa el día 10 de Abril de 2018 a revisar las instalaciones del predio, donde se observo en su orden lo siguiente: SE COBRAN 32 MTS PENDIENTES DE FEBRERO SE REALIZARON 2 VISITAS REALIZADAS 3-13-2018 Y 03-02-2018 PARA VERIFICAR EL PREDIO EL USUARIO NO ATENDIO NINGUNA DE LAS 2, en segunda visita realizada el día 20 de Abril de 2018 se revisó y no se encontraron daños de agua, todas las instalaciones del predio están en perfecto estado sin fugas, sin anomalías.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 1155829 por la Empresa, respecto al período de Abril de 2018 son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de Febrero de 2018 la diferencia de lectura fue de 36 mt3 y solo se cobraron por promedio 4 mt3 dejando pendiente 32 mt3, así las cosas para el periodo de Abril la diferencia de lectura fue de 0 mt3 más 32 mt3 por consumo acumulado para un total de 32 mt3, una vez verificado que las instalaciones se encuentran en buen estado, se concluye, los mismos son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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 DIEGO DE JESUS GRAJALES RAMIREZ GRAJALES RAMIREZ identificado con C.C. No. 10066003 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) DIEGO DE JESUS GRAJALES RAMIREZ GRAJALES RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 # 19- 73 LC 00 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIEGO DE JESUS GRAJALES RAMIREZ GRAJALES RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1155829 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 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. 226537-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NANYI TATIANA PEREZ SANCHEZ** 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	226537-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	NANYI TATIANA PEREZ SANCHEZ
Matrícula No	534743
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 11 LA ESNEDA

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. 2708002

Resolución No. 226537-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226537 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE ABRIL DE 2018 el (la) señor(a) NANYI TATIANA PEREZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 1088329948, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226537 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 534743 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ 7 CS 11 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)

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en el período de ABRIL de 2018 y frente al cobro de la reconexión.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de MARZO de 2018 el medidor registró de 617 m3 a 684 m3, arrojando una diferencia de lectura de 67 m3. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a 23 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", dejando pendiente por facturar 44 m3.

En visita de revisión previa realizada en el período de MARZO de 2018 se encontró una fuga en el sanitario y en dos llaves, las cuales son responsabilidad del usuario.

Para el periodo de ABRIL de 2018 el medidor registró de 684 m3 a 708 m3, arrojando una diferencia de lectura de 24 m3, que sumado a los 44 m3 pendientes por facturar del período de MARZO de 2018 dan como resultado 68 m3.

En visita realizada el día 19 de ABRIL de 2018, no fue posible revisar las instalaciones internas; sin embargo, la usuaria manifestó que tiene 2 FUGAS EXTERNAS, una en la llave del lavadero y la otra en la ducha, las cuales son responsabilidad del usuario. Además, se observó que el medidor No. P1515MMRSA67258AA estaba funcionando normal, con lectura de 711 m3, la cual es coherente con la reportada en el sistema de información comercial, por tal motivo se puede concluir que se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994 y los consumos no serán modificados. Se recomienda la reparación inmediata de las fugas 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 ABRIL de 2018 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

Por otro lado, se observan 2 cobros de reconexión del servicio, uno por \$2596 y otro por \$35.937.

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 financiación vigente sin importar su clase de uso, 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. Y se observa en el Sistema que el predio tiene actualmente una financiación.

Ahora bien, una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de FEBRERO de 2018 el predio presentaba edad 1 de facturación (número de facturas sin cancelar en predio con acuerdo de pago vigente) por valor de CIENTO OCHO MIL SEISCIENTOS TREINTA PESOS (\$108.630), con fecha límite de pago el 22 de FEBRERO de 2018.

Así mismo, se observa que el usuario realizó un ABONO el día 22 de febrero de 2018 por \$72.700. Sin embargo, cuando existe financiación vigente y el usuario no cancela la totalidad de la factura en un período de facturación, la Empresa espera 10 días para que el usuario cancele el saldo restante. Por lo anterior, el personal de Corte y facturación observó que el usuario no canceló la totalidad de la factura y es por eso que el día 9 de marzo de 2018 se desplazó al predio y suspendió el servicio.

En ese sentido es importante hacer 3 aclaraciones: **1)** La Empresa genera el corte en edad 1 para predios con acuerdo de pago vigente, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por un mes, tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación, **2)** El personal operativo tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario con la única excepción de no cortar cuando el usuario exhibe la factura debidamente cancelada y **3)** El usuario no canceló en su totalidad la factura teniendo una financiación vigente y la Empresa le otorgó el plazo de 10 días para cancelar el saldo restante, pero el usuario no lo hizo; por lo tanto, se suspendió el servicio.

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual o mayor a 1 mes siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio, razón por la cual el valor de \$35.937 por concepto de reconexión no será modificado, ya que estos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio siendo la causa imputable al suscriptor o usuario.

Ahora bien, respecto al cobro de la reconexión del servicio por \$2.596, una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de MARZO de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de OCHENTA MIL SEISCIENTOS NOVENTA PESOS (\$80.690), con fecha límite de pago el 22 de MARZO de 2018.

Por lo anterior, el día 23 de MARZO de 2018 a las 5:00 PM se desplazó el personal operativo al predio, con la finalidad de suspender el servicio, pero el usuario presentó el pago realizado el mismo día 23 de marzo de 2018 a las 10:11 AM.

Sin embargo, se cobró el valor de DOS MIL QUINIENTOS NOVENTA Y SEIS PESOS (\$2.596) que corresponde los costos administrativos en que incurre la Empresa cuando se comisiona un contratista a suspender el servicio y éste no se ejecuta por causas ajenas, que en el presente caso fue el hecho de que el usuario pagó por fuera de la fecha límite pero antes de la suspensión. Por lo anterior, dicho valor tampoco será reliquidado.

Por último, 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 kioscos 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.

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 NANYI TATIANA PEREZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 1088329948 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) NANYI TATIANA PEREZ SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 7 CS 11 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NANYI TATIANA PEREZ SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 534743 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 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. 226562-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MERCEDES SALAZAR BOLIVAR** 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	226562-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	MERCEDES SALAZAR BOLIVAR
Matrícula No	580803
Dirección para Notificación	AV SANTANDER # 1- 01 APTO 101 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

Visita No. 2708165

Resolución No. 226562-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226562 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE ABRIL DE 2018 la señora MERCEDES SALAZAR BOLIVAR identificado con C.C. No. 580803, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226562 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 580803 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: AV SANTANDER # 1- 01 APTO 101 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 19 DE ABRIL DE 2018 en la que participó la señora MERCEDES SALAZAR BOLIVAR 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° P1715MMRSA103790AA el cual registra una lectura acumulada de 61 mt3. Se revisaron todas las instalaciones del predio y están en buen estado, no se localizan ni fugas ni daños, se le informo al usuario.

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.580803 se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril 2018	56 mt3	32 mt3	24 mt3	24 mt3	Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No.580803 respecto al periodo de, Abril de 2018 son correctos, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura, adicionalmente, una vez verificado el estado del predio, se constató que las instalaciones se encuentran en buen estado, por tanto, se concluye que los consumos facturados son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Se aclara, que el predio también fue revisado en todas sus instalaciones con geófono y se le informo al usuario que no se localizó ninguna fuga interna.

Adicionalmente, se encontró que el medidor fue recientemente instalado de lo que se concluye que el equipo retirado presenta submedición, y prueba de ello es la variación del consumo con el cambio del equipo, situación que se presenta debido al desgaste normal de las partes que componen su maquinaria interior, lo cual traduce que permiten la entrada

normal del servicio de acueducto pero no registran la totalidad del liquido.

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 MERCEDES SALAZAR BOLIVAR identificado con C.C. No. 580803 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) MERCEDES SALAZAR BOLIVAR enviando citación a Dirección de Notificación:, AV SANTANDER # 1- 01 APTO 101 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MERCEDES SALAZAR BOLIVAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 580803 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se

interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c1100**

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. 226602-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MERCEDES MURILLO** 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	226602-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	MERCEDES MURILLO
Matrícula No	274753
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 8 JOSE ANTONIO GALAN

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. 2710497

Resolución No. 226602-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226602 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE ABRIL DE 2018 la señora MERCEDES MURILLO identificado con C.C. No. 24936070, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226602 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 274753 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 8 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 19 DE ABRIL DE 2018 en la que participó el usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° P1415MMRSA45544AA el cual registra una lectura acumulada de 623 mt3. Se revisaron todas las instalaciones del predio y están en buen estado, no se localizan ni fugas ni daños, se le informo al usuario.

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.274753 se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril 2018	620 mt3	600 mt3	20 mt3	20 mt3	Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No.274753 respecto al periodo de, Abril de 2018 son correctos, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura, adicionalmente, una vez verificado el estado del predio, se constató que las instalaciones se encuentran en buen estado, por tanto, se concluye que los consumos facturados son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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 MERCEDES MURILLO identificado con C.C. No. 24936070 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) MERCEDES MURILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 8 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MERCEDES MURILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 274753 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c1100

**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. 226650-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA IDALY BURBANO YANDUN** 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	226650-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARTHA IDALY BURBANO YANDUN
Matrícula No	298687
Dirección para Notificación	CL 30 BIS # 2- 30 JOSE MARTI

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. 2710911

Resolución No. 226650-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226650 de 18 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 18 DE ABRIL DE 2018 la señora MARTHA IDALY BURBANO YANDUN identificado con C.C. No. 42074453, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226650 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 298687 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 30 BIS # 2- 30 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 19 DE ABRIL DE 2018 en la que participó el usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° 0715MMCEL73699AA el cual registra una lectura acumulada de 2995 m3. Se revisaron todas las instalaciones del predio y están en buen estado, no se localizan ni fugas ni daños, se le informo al usuario.

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **298687** se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril 2018	2986 mt3	2949 mt3	37 mt3	37 mt3	Por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94

La fuga encontrada en la visita realizada el día 19 de Abril del **2018** fue observada en el sanitario del predio el cual tiene fuga por agua stop malo es decir 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, esta fuga se le informo al usuario en el momento de la visita

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula **No.298687** respecto al periodo de, **Abril de 2018** son correctos, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura, adicionalmente, una vez verificado el estado del predio, se constató que las instalaciones se encuentran en buen estado, por tanto, se concluye que los consumos facturados son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 MARTHA IDALY BURBANO YANDUN identificado con C.C. No. 42074453 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) MARTHA IDALY BURBANO YANDUN enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 30 BIS # 2- 30 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: MARTHA IDALY BURBANO YANDUN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 298687 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c1100

**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. 226655-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARCOS ANTONIO PIEDRAHITA MORALES** 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	226655-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARCOS ANTONIO PIEDRAHITA MORALES
Matrícula No	1822733
Dirección para Notificación	AV DEL.RIO # 25- 10 RISARALDA

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. 226655-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226655 de 18 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 18 DE ABRIL DE 2018 el señor MARCOS ANTONIO PIEDRAHITA MORALES identificado con C.C. No. 6283538, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226655 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1822733 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: AV DEL.RIO # 25- 10 en el periodo facturado 2018-4.

Encontrándose

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de **ABRIL de 2018**.

Que en la revisión técnica realizada el día **20 de ABRIL 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 revisó el predio, no hay fugas, todo en buen estado. Está en servicio Directo, sólo vive una persona y no permanece en la casa, sólo tiene una llave terminal, el consumo es mínimo. Solicitan la instalación del medidor”.*

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 132 m3 menos (-) lectura anterior 132 m3 es igual (=) a 0 m3	No está el medidor. Servicio Directo. Predio ocupado por 03 personas.

Que ante la imposibilidad que existe para medir los consumos reales del predio, puesto que el medidor N°. **10-091480** no cumplió con las pruebas de laboratorio, 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, 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** con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares correspondiente a **15 mt3**.

Que según el sistema de información comercial si bien el señor reclamante aceptó la instalación del nuevo equipo de medida, cuando la entidad procedió a instalar el nuevo dispositivo de medición en el periodo de FEBRERO de 2018, la misma no pudo ejecutarse porque: *“la comunidad no permite instalación de medidor, se presentaron amenazas”* como se procede a relacionar en las imágenes adjuntas a continuación:

Proceso	600	Predio	1822733	Número	2568655
Area	ATENCION AL USUARIO	Clase	2 CPNT		
Responsable	TODOS	Núm. ref	2568641	Tipo solicitante	
Fecha	21/07/2017 2:31:37 p. m.	Vence	21/07/2017	Solicitante	MARCOS ANTONIO PIEDRAHITA MORALES
Observaciones	USUARIO SE ACERCA PARA AUTORIZAR EL CAMBIO DE MEDIDOR POR CAUSAL (NO CUMPLIO PRUEBA DE LABORATORIO) . SE IMPRIME POR TANTO LA ORDEN DE TRABAJO CORRESPONDIENTE A LA SOLICITUD N° 2568641 PARA LA DEBIDA FIRMA, LA CUAL SE OBSERVA GENERADA EN EL SISTEMA PARA TAL FIN. NOTA IMPORTANTE (FAVOR LLAMAR CON ANTERIORIDAD PARA COORDINAR VISITA TEL 3217286200)				

Proceso	INSTALACION DE MEDIDOR	Predio	1822733	Número	2666390	
Fecha radicación	02/02/2018 3:19:15 p.	Vence	05/02/2018 3:19:15 p.	Clase	DIRECTO	
Observaciones	se genera por servicio directo					
<p>LA COMUNIDAD NO PERMITE INSTALACION DE MEDIDOR, SE PRESENTARON AMENAZAS</p>						
					Número ejecución	6753622

Se concluye

Que con fundamento en los argumentos expuestos, el consumo del periodo **ABRIL de 2018** se facturó con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, es decir, con servicio directo, lo anterior de conformidad con la normativa vigente, por lo cual no se modificará dicho periodo. 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 finalmente, se le notifica al usuario que este Departamento **comisionó al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud No. 2712590 para que proceda a la instalación inmediata del medidor,** ya que el medidor instalado se encuentra frenado, en razón de lo cual no se podrá obtener un consumo real de predio en los próximos periodos de facturación.

Que no obstante lo anterior, se le recuerda al usuario el derecho que le asiste a adquirir el medidor en el mercado de acuerdo a las características legales exigidas en la Empresa.

Que respecto a las características técnicas exigidas por Aguas y Aguas de Pereira para cambiar los medidores se informa que las especificaciones técnicas exigidas por la empresa de forma general son: *“características metrológicas: R-160, Q1=15,6 Lt/h Q3=2,5M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las dimensiones y las roscas de los extremos del medidor serán macho tipo G3/4B según lo establecido en la Norma NTC 1063. Las roscas deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor”,* y de manera detallada las características técnicas también se pueden consultar en la página institucional <http://www.aguasyaguas.com.co> licitaciones públicas y concretamente de la página 32 a la página 38 del pliego de condiciones de la invitación pública **IP-SC-01-17**

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 MARCOS ANTONIO PIEDRAHITA MORALES identificado con C.C. No. 6283538 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) MARCOS ANTONIO PIEDRAHITA MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, AV DEL.RIO # 25- 10 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: MARCOS ANTONIO PIEDRAHITA MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1822733 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 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. 226646-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

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

Resolución No	226646-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	YENNIFER CUELLAR PEREZ
Matrícula No	224824
Dirección para Notificación	yyeny_19@htomail.com PRIMERO DE MAYO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2710889

Resolución No. 226646-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226646 de 18 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 18 DE ABRIL DE 2018 el (la) señor(a) YENNIFER CUELLAR PEREZ identificado con C.C. No. 1088264819, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226646 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 224824 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 4 B # 26- 64 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 20 DE ABRIL DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) JHON MEDINA como usuario del servicio y JOSE JESUS VELASQUEZ 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° P1715MMRSA103858AA el cual registra una lectura acumulada de 54 m3. Se revisaron las instalaciones hidráulicas, la acometida y el medidor y se encontraron en buen estado. La acometida de acueducto es compartida para dos viviendas, en las cuales habitan 6 personas en total.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de ABRIL de 2018, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del servicio, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación, grabó la novedad: PROBABLE CONSUMO x AUMENTO DE PERSONAS y cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó de 20 a 48 m3 arrojando un consumo de 28 m3, y se facturaron en su totalidad.

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.

CONCLUYÉNDOSE:

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.”

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 YENNIFER CUELLAR PEREZ identificado con C.C. No. 1088264819 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) YENNIFER CUELLAR PEREZ enviando citación a Correo Electrónico:, [yyeny_19@htomail.com](mailto:yeny_19@htomail.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: YENNIFER CUELLAR PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 224824 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 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. 226657-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

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

Resolución No	226657-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA NIDIA BURITICA ARANGO
Matrícula No	146910
Dirección para Notificación	CR 5 # 14- 63 A.COMUN 0 PARQUE LA LIBERTAD

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. 226657-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226657 de 18 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 18 DE ABRIL DE 2018 el (la) señor(a) MARIA NIDIA BURITICA ARANGO identificado con C.C. No. 24930415, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 226657 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 146910 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 5 # 14- 63 A.COMUN 0 en el (los) período(s) facturados(s) 2018-3,2018-2,2018-1,2018-4,2017-12.

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 lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en los períodos de DICIEMBRE de 2017, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que la matrícula 146910 corresponde al Sistema General, perteneciente al totalizador (madre), el cual cuenta con 7 matrículas hijas activas. La medición del consumo del sistema general se hace utilizando un totalizador o macromedidor en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedidor se descuenta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada casa) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las ÁREAS COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación de orden legal y especial, acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato, aclarándole que las actuaciones de la Empresa se encuentran enmarcadas dentro del régimen de servicios públicos domiciliarios y legislación complementaria cuya observancia es de obligatorio cumplimiento para la Empresa.

En el período de **DICIEMBRE de 2017**, el totalizador registró un consumo de **474 m3 a 578 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **104 m3**, y al revisar el sistema se encontró que el consumo de todas las hijas es de **82 m3**, por lo anterior, al restarle el consumo de las cuentas hijas (**104 m3 – 82 m3**) da una diferencia de **22 m3**.

En el período de **ENERO de 2018**, el totalizador registró un consumo de **578 m3 a 703 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **125 m3**, y al revisar el sistema se encontró que el consumo de todas las hijas es de **104 m3**, por lo anterior, al restarle el consumo de las cuentas hijas (**125 m3 – 104 m3**) da una diferencia de **21 m3**.

En el período de **FEBRERO de 2018**, el totalizador registró un consumo de **703 m3 a 809 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **106 m3**, y al revisar el sistema se encontró que el consumo de todas las hijas es de **86 m3**, por lo anterior, al restarle el consumo de las cuentas hijas (**106 m3 – 86 m3**) da una diferencia de **20 m3**.

En el período de **MARZO de 2018**, el totalizador registró un consumo de **809 m3 a 882 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **73 m3**, y al revisar el sistema se encontró que el consumo de todas las hijas es de **60 m3**, por lo anterior, al restarle el consumo de las cuentas hijas (**73 m3 – 60 m3**) da una diferencia de **13 m3**.

En el período de **ABRIL de 2018**, el totalizador registró un consumo de **882 m3 a 982 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **100 m3**, y al revisar el sistema se encontró que el consumo de todas las hijas es de **81 m3**, por lo anterior, al restarle el consumo de las cuentas hijas (**100 m3 – 81 m3**) da una diferencia de **19 m3**.

En visita realizada el 20 de ABRIL de 2018 se encontró medidor No. C16LA611208AA funcionando normal con lectura de **1013 m3**; además, se observó que el área común se compone de 1 sanitario, 1 lavamanos y 1 tanque de reserva, todo en buen estado sin fugas. Por esta razón los valores objeto de reclamo no serán reliquidados puesto que fueron registrados

por el totalizador y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Así mismo, se le informa que al momento de la instalación del aparato de medida en el período de JUNIO de 2017 los consumos aumentaron debido a que desde MAYO de 2016 hasta JUNIO de 2017 el medidor estaba FRENADO, y por lo tanto se facturaba por promedio de 4 m3. Actualmente, es posible medir los consumos de las áreas comunes, los cuales son reales porque se desvirtúa inconsistencia en la lectura.

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 los períodos de DICIEMBRE de 2017, ENERO, FEBRERO, MARZO y ABRIL 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 2º: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA NIDIA BURITICA ARANGO identificado con C.C. No. 24930415 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA NIDIA BURITICA ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 14- 63 A.COMUN 0 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA NIDIA BURITICA ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 146910 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 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. 226695-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN CARLOS OROZCO** 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	226695-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	JUAN CARLOS OROZCO
Matrícula No	161315
Dirección para Notificación	CR 9 # 17- 63 PS 4 CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 226695-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226695 de 19 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 19 DE ABRIL DE 2018 el señor JUAN CARLOS OROZCO identificado con C.C. No. 18595787, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 226695 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 161315 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 17- 63 PS 3 en el periodo facturado 2018-4.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de **ABRIL de 2018**.

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

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIÓN
MARZO DE 2018	Lectura actual 569 m3 menos (-) lectura anterior 569 m3 es igual (=) a 0 m3	Medidor no se puede leer. Medidor tapado. Facturación de 06 m3 por Art. 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.
ABRIL DE 2018	Lectura actual 593 m3 menos (-) lectura anterior 569 m3 es igual (=) a m3	Sin anomalía. Se verificó lectura. Se destapó y se descuenta consumo de 06 m3 de marzo que no se pudo leer.

Que en este orden de ideas, para el periodo de **MARZO de 2018** al predio no se le pudo tomar lectura; razón por la cual la Empresa facturó el consumo con base en el promedio histórico del predio que es de **06 mt3**, para el período **ABRIL de 2018** al predio se le tomó lectura, pero dicha lectura correspondía a los dos periodos (**MARZO y ABRIL de 2018**), por lo cual la Empresa procedió a descontar el consumo facturado por promedio en el período anterior.

Que por otra parte, en la visita practicada al inmueble objeto de estudio el día **20 de ABRIL de 2018** en la que participó el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A, se determinó que: el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el equipo de medida N° **1015MMCAF010777AA**, el cual registra una lectura acumulada de **594 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, así mismo se encontró lo siguiente, a saber: *“El sanitario presenta fuga por agua stop, se recomendó el arreglo”*.

Que por lo anterior, resulta perentorio solicitar al usuario que si a la fecha no han reparado la fuga anteriormente señalada, procedan a la mayor brevedad posible a repararla.

Que 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 revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado”*.

Que por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor.

Que por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, el predio presenta 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, en

consecuencia, la Empresa considera que el consumo facturado en el periodo **ABRIL de 2018** es correcto y no será 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.*

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JUAN CARLOS OROZCO identificado con C.C. No. 18595787 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JUAN CARLOS OROZCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 17- 63 PS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN CARLOS OROZCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 161315 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 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. 226711-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YINETH ZULEIDY BEDOYA MEDINA** 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	226711-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	YINETH ZULEIDY BEDOYA MEDINA
Matrícula No	1828714
Dirección para Notificación	CR 3 # 43- 37 LAS PALMAS

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. 226711-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226711 de 19 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 19 DE ABRIL DE 2018 la señora YINETH ZULEIDY BEDOYA MEDINA identificado con C.C. No. 1088239435, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 226711 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1828714 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CR 3 # 43- 37 en el periodo facturado 2018-4.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de **ABRIL de 2018**.

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

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIÓN
ABRIL DE 2018	Lectura actual 535 m3 menos (-) lectura anterior 518 m3 es igual (=) a 17 m3	Sin anomalía. Sin observación. Tipo de consumo normal.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada al inmueble objeto de estudio el día **20 de ABRIL de 2018** en la que participó el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A, se determinó que: el inmueble que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado está ocupado por **03** personas, en la acometida tiene instalado el equipo de medida N° **P1115MMCCA23095AA**, el cual registra una lectura acumulada de **539 m3**, se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector. Así mismo se encontró la presencia de una fuga en el sanitario por el rebose.

Que por lo anterior, resulta perentorio solicitar al usuario que si a la fecha no ha reparado la fuga anteriormente señalada, procedan a la mayor brevedad posible a repararla.

Que 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 revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado"*.

Que por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor.

Que por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, el predio presenta varia 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, en consecuencia, la Empresa considera que el consumo facturado en el periodo **ABRIL de 2018** es correcto 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 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 YINETH ZULEIDY BEDOYA MEDINA identificado con C.C. No. 1088239435 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) YINETH ZULEIDY BEDOYA MEDINA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 # 43- 37 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: YINETH ZULEIDY BEDOYA MEDINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1828714 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se

interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 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. 226772-52 de 23 DE ABRIL DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EUFARI VERGARA 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	226772-52
Fecha Resolución	23 DE ABRIL DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE MAYO DE 2018
Fecha de Desfijación	4 DE MAYO DE 2018
Nombre del Peticionario	EUFARI VERGARA LOPEZ
Matrícula No	138172
Dirección para Notificación	CR 1 # 18- 66 SANTA TERESITA

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. 226772-52

DE: 23 DE ABRIL DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 226772 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE ABRIL DE 2018 el (la) señor(a) EUFARI VERGARA LOPEZ identificado con C.C. No. 42134858, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 226772 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN, de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 138172 Ciclo: 3 ubicada en: CR 1 # 18- 66 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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

1. Sea lo primero establecer que la reclamación que se revisa corresponde específicamente al predio identificado con la matrícula de servicios 138172, localizado en la CR 1 No. 18-66 SANTA TERESITA predio al cual la Empresa suministra el servicio de agua potable a través del medidor tipo volumétrico N° 1115MMCCA19553AA, actualmente registra una lectura acumulada de 1234 m3 .
2. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante presentaba atraso en el pago de la facturación, de dos períodos en mora al periodo de MARZO de 208, dando así causal legal para suspender el servicio por presentar atraso en el pago y la fecha limite de pago era el 23/03/2018.
3. Se observa en el modulo de corte del sistema de información comercial que el día 23/03/2018, el Grupo de Cartera y Recaudo, generó la orden de corte por no haberse efectuado el pago dentro de la fecha límite, orden que fue asignada a un trabajador del Grupo de Corte y Reconexión, reportó que se había realizado el corte el mismo día a las 10:12 p.m.
4. En el sistema se evidencia que el usuario efectuó pago de la factura N° 440600035 correspondiente a los 2 periodos en mora, el día 23 de Marzo de 2018, a las 11:14 a.m.

Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937 valor liquidado en la facturación del periodo de Abril de 2018.

Lo anterior con fundamento legal en:

ARTÍCULO 140 LEY 142 DE 1994.- Suspensión por incumplimiento. *El incumplimiento del contrato por*

parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio..”

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
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-4	484	0	0	0	35937	-35937

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 EUFARI VERGARA LOPEZ identificado con C.C. No. 42134858 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) EUFARI VERGARA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 18- 66 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: EUFARI VERGARA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 138172 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 23 DE ABRIL DE 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**