

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. 7190-52 de 22 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIRO ALBERTO BARRERA TRIANA** 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	7190-52
Fecha Resolución	22 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JAIRO ALBERTO BARRERA TRIANA
Matrícula No	1812593
Dirección para Notificación	MZ 19 A CS 15 PS 2 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

RESOLUCIÓN NO. 7190-52

DEL 22 DE MAYO DE 2019

SE RESUELVE SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA Y EL SUSCRIPTOR, ASÍ MISMO SE PROCEDERA CON LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) AL PREDIO IDENTIFICADO CON LA MATRÍCULA No. 1812593.

El 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 constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERANDO

1) Aguas y Aguas de Pereira, es una empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

2) La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.

3) Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificado en las normas colombianas que establecen la obligación de realizar el cambio de los equipos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con las Normas vigentes que regulan la materia.

4) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

5) En este caso usted como usuario de la matrícula No. .1812593 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios. No obstante, la respuesta de usted como suscriptor es no permitir el cambio.

6) Frente a esta respuesta del usuario es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la Empresa determina el R-160.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio a pesar de haberse realizado comunicación de dicho cambio, por lo cual se ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos.

7) Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura y que con esta condición se cumple el deber contractual, sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

8) Que el usuario manifiesta en el escrito que radicó el día 16 de mayo de 2019, con el número 7190, que no esta de acuerdo con el cambio de medidor que la Empresa pretende, y que le socializó con la comunicación de la carta, con solicitud N° 2882143, porque la vivienda fue remodelada hace 4 años y en ese tiempo solicitó la independización del servicio, por lo tanto, el medidor relativamente es nuevo, aun no corresponde realizar el cambio, además se encuentra funcionando correctamente.

9) En lo anterior anterior, se expresan a continuación los HECHOS relevantes.

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No.1812593 correspondiente al predio ubicado en MZ 19 A CS 15 PS 2 Barrio JOSE ANTONIO GALAN, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor 1015MMCAF010865AA por uno que tenga un **avance tecnológico** que permita medir efectivamente el agua potable que se utiliza. Para ello la Empresa efectuó socialización que manifestaba la necesidad del cambio de medidor. Esta fue mediante una carta emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira y entregada en el predio reclamante. No obstante el usuario manifestó su desacuerdo para que se realizara el procedimiento de cambio, desconociendo la condición contractual. **Omitiendo que la normatividad autoriza el cambio cuando existan equipos más precisos debido al avance tecnológico. la causal para el cambio no es mal estado, sino el avance tecnológico, el actual medidor no cumple las condiciones técnicas exigidas por la Empresa, pues el medidor 1015MMCAF010865AA, fue suministrado e instalado por la Empresa el día 23 de noviembre de 2010. con lo cual queda desvirtuado el argumento el usuario, donde manifiesta que se realizó independización del servicio hace 4 años y el medidor es relativamente nuevo.** Esta matrícula tiene instalado en la acometida y grabado en el sistema comercial el medidor antiguo y no el nuevo.

3) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. **2882143** para cambio de medidor el **03/05/2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, no obstante ésta no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

4) También es evidente para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula 1812593 ha desconocido las normas legales y ha omitido el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición.

5) 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, el medidor N° 1015MMCAF010865AA instalado en la acometida del predio ubicado en MZ 19 A CS 15 PS 2 Barrio JOSE ANTONIO GALAN, desde el día 23 de noviembre de 2010,* NO cumple estas condiciones, y por ello la Empresa emprendió el proceso de socialización para su cambio.

Que Aguas y Aguas de Pereira procura dar cabal cumplimiento con lo preceptuado en las siguientes normas: Ley 142 de 1994, Decreto 1077/2015, Resolución RAS 330/2017, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en concordancia con la Resolución CRA 457 de 2008, en cuanto al deber de realizar el cambio de medidores para instalar los equipos de mejores características metrológicas ofrecido por el desarrollo tecnológico actual.

Ahora bien, consultado el Sistema de Información Comercial de la empresa, se observó que respecto al cambio de medidor, la carta de socialización fue enviada el 3 de mayo de 2019, cambio que obedece a lo dispuesto en los artículos 144,145 y 146 de la Ley 142 de 1994, donde se enuncia que la medición es un derecho y una obligación contractual tanto para el suscriptor como para el prestador del servicio, ya que constituye un **elemento esencial** para poder determinar el precio del consumo del acueducto y de igual manera el del alcantarillado, que se le habrá de cobrar al usuario del inmueble, lo cual se comunica en el momento en que se realiza a instalación para proceder con el mismo.

Así mismo, en la carta de socialización se explica muy claramente que la causal del cambio es por **avance tecnológico**; es decir, el cambio no se realiza por el mal estado del aparato de medida sino porque actualmente existen equipos de medida que pueden medir los consumos con mayor precisión, teniendo en cuenta que el medidor **lleva 8 años instalado en el predio. Por lo anterior, es necesario el cambio del aparato de medida independientemente de que no esté frenado o en mal estado y como ya se dijo anteriormente, por esta causal no es necesario enviar el medidor a calibración en laboratorio.**

6) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula 1812593, debido a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar las irregularidades que se presentan, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

“Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(...)

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición. (Cursiva y subraya fuera de texto).

(...)

PRUEBAS

Para tomar la decisión, se tiene como evidencia, el tramite unilateral N° 7190 radicado el 16 de mayo de 2019, donde el señor JAIRO ALBERTO BARRERA TRIANA, manifiesta que el medidor N° 1015MMCAF010865AA se encuentra en buen estado y que realizó independización hace 4

años, por lo cual considera que el medidor es relativamente nuevo, pero se evidencia que el medidor se encuentra instalado desde el año 2010, igualmente, se adjunta carta de socialización entregada en el inmueble informando la necesidad del cambio debido al **AVANCE TECNOLÓGICO.**

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión está articulada en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: 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.”

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.”

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. 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.”

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato,” (...)

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(...)

n) *No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.*" (Cursiva y subraya fuera de texto).

(...)

Una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y a los hechos que dan origen a la suspensión, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1812593, ubicado en MZ 19 A CS 15 PS 2 Barrio JOSE ANTONIO GALAN, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

Artículo 2°. 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 E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 3°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 4°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 22 DE MAYO DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

PEREIRA, 03/05/2019

Señor: JAIME ALBERTO CARDOZO CUARTAS
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor en calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto
Dirección: MZ 19 A, CS 15 PS 2 JOSE ANTONIO GALAN
Matrícula: 1812593 Nro. Solicitud: 2882143 Diámetro: 1/2" Medidor: 1015MMCAF010865AA
Clase: C Lectura: 1089

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Aguas y Aguas de Pereira, Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, adelanta un proceso muy importante como es el cambio de los medidores de agua que presentan imprecisión en la medida, afectando notablemente el ambiente por la pérdida de agua no contabilizada.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna, las decisiones que involucran a nuestros usuarios, razón de ser de Aguas y Aguas, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

En este sentido nos permitimos comunicarle la importancia que tiene el reemplazar y/o instalar en su predio un medidor de agua que cumpla con los estándares adoptados por la Empresa, garantizando así una correcta medición y precisión en su consumo.

Por lo anterior, le informamos que es necesario hacer el cambio de éste instrumento de medición por uno más avanzado tecnológicamente, mitigando así los impactos ambientales al disminuir las pérdidas de agua causadas por equipos con problemas de submedición.

De esta manera Aguas y Aguas de Pereira, da cumplimiento con lo que contemplan las normas: (ver Ley 142 de 1994, Decreto 1077/2015, Resolución RAS 330/2017, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en concordancia con la Resolución CRA 457 de 2008), donde estamos en el deber de realizar el cambio de su medidor para instalar un equipo de mejores características metrológicas ofrecido por el desarrollo tecnológico actual.

Para ello, el concepto N. 532 del 2017 de la Super Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ratifica que el cambio de medidor por tecnologías no exige que el actual instrumento de medida sea sometido a prueba de laboratorio.

Teniendo en cuenta lo anterior, le comunicamos apreciado usuario, muy respetuosamente, que a partir del presente comunicado usted cuenta con un plazo máximo de 15 días para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,6 Lt/h Q2=2,5M3/h o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de \$177.036 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de 15 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2), para así garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira 3401118 o de forma gratuita, desde un teléfono fijo, o los operadores de celular Tigo y Movistar, en la línea 118, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



CAMILO SANTACOLOMA HOYOS
Jefe del Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

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. 250-52 de 22 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MARINA GRAJALES BETANCURT** 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	250-52
Fecha Resolución	22 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	31 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA GRAJALES BETANCURT
Matrícula No	1712520
Dirección para Notificación	AV. Juan B. Gutierrez No. 17-55 Edificio Icono-oficina 608 LA JULITA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 22 DE MAYO DE 2019

Señor (a):

LUZ MARINA GRAJALES BETANCURT

AV. Juan B. Gutierrez No. 17-55 Edificio Icono-oficina 608

Teléfono: 3165245132

Pereira

Radicación: 250 del 21 DE MAYO DE 2019

Matrícula: 1712520

Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO INCONFORME POR QUE ESTA SOLICITANDO LA RECONEXION DEL SERVICIO DE AGUA DESDE MARZO Y NO SE HA REALIZADO. SE HAN GENERADO VARIAS SOLICITUDES POR EL CALL CENTER Y NO HA SIDO POSIBLE LA CONEXIÓN, (SEGUN DOCUMENTO ANEXO)

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

En atención a la queja radicada el 21 DE MAYO DE 2019, se verificaron los argumentos de la usuaria, y efectivamente se observa que normalizaron la cartera de la matrícula N° 1712520, y a la fecha no cuenta con la conexión respectiva, porque se debe solicitar la CONEXIÓN DE UNA ACOMETIDA NUEVA, para que se le programe la conexión desde la red central, razón por la cual cuando el personal del Departamento de Agua Potable, se ha desplazado para atender las solicitudes radicadas por la línea 116, no ha sido posible dar solución para restablecer el servicio.

Por lo tanto, se le adjunta la relación de los requisitos que debe presentar el SUSCRIPTOR Y/O PROPIETARIO del predio con matrícula 1712520, vía a Cerritos Frente a Coca-Cola:



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P
SUBGERENCIA COMERCIAL



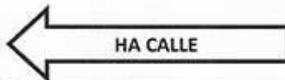
REQUISITOS PARA SOLICITUD DE INDEPENDIZACION, REACTIVACION, INGRESO, PRESTACION DEL SERVICIO O CAMBIO DE ACOMETIDA DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO

PRESENTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS EN EL EDIFICIO TORRE CENTRAL, CARRERA 10 N° 17-55 PISO 1 CENTRO DE SERVICIOS

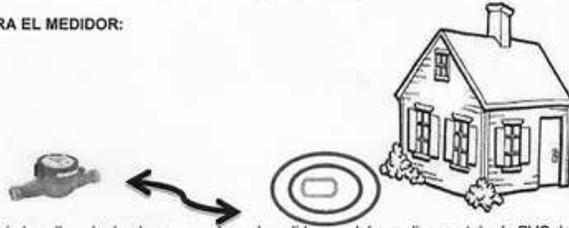
- ❖ Poder autenticado por notaria donde debe indicar la dirección del predio (en caso de que el trámite lo realice un tercero) y formato de solicitud del servicio diligenciado (disponible en la casilla donde será atendido) para hacer la instalación.
- ❖ Copia de la escritura o certificado de tradición con fecha de expedición máximo de 15 días, documento declaración de posesión, copia de factura predial del año el curso o compraventa, donde se identifique en número de ficha catastral.
- ❖ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario o suscriptor.
- ❖ Copia de la factura de servicios públicos cancelada.
- ❖ Se recomienda tener disponibilidad de colilla o acometida interna.

NOTA: PARA VENEDORES INFORMALES, se solicita documento que lo acredite como tal, copia de la cedula y autorización escrita o formato de solicitud diligenciado que contenga la dirección donde se requiere la instalación del servicio, teléfono y personas responsables.

DESCRIPCIÓN DE COLILLA Y UBICACIÓN DE LA CAJA PARA EL MEDIDOR:



La perforación donde se va a instalar la caja de protección debe ser de 50cms X 40 cms y una profundidad de 40cms.



La colilla es la parte de la conexión interna del predio que va hacia la calle y de donde se conectara el medidor, se debe realizar en tubería PVC de 1/2" dejando expuesto 25cms, debe quedar en un lugar accesible en el andén del inmueble para el cual se solicita el servicio y por ningún motivo debe realizar o contratar con un particular la realización de la conexión que va desde la red de la empresa hasta su predio, ni desenterrar o manipularla si ya existe, esto le puede acarrear problemas legales y la pérdida de su dinero. La empresa no utiliza intermediarios, ni comisiona particulares para que hagan estas instalaciones.

Quando se presenten estos documentos en el Centro de Servicios, se procederá a radicar la SOLICITUD por el grafo 303, y una vez verificada la colilla en el terreno por parte del Grupo de Matriculas se dará traslado a la Subgerencia de Operaciones para la programación respectiva.

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) LUZ MARINA GRAJALES BETANCURT identificado con C.C. No. 42133162 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) LUZ MARINA GRAJALES BETANCURT enviando citación a Dirección de Notificación: AV. Juan B. Gutierrez No. 17-55 Edificio Icono-oficina 608 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

PRESENTAR LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS EN EL EDIFICIO TORRE CENTRAL, CARRERA 10 N° 17-55 PISO 1 CENTRO DE SERVICIOS

NOTA: solo entregue documentación a funcionarios de las casillas de atención, evite el uso de intermediarios, no sea víctima de engaños, ni estafas, la empresa solamente cobra los gastos de instalación, la matrícula como tal no tiene ningún costo.

- ❖ Poder autenticado por notaria donde debe indicar la dirección del predio (en caso de que el trámite lo realice un tercero) y formato de solicitud del servicio diligenciado (disponible en la casilla donde será atendido) para hacer la instalación
- ❖ Copia de la escritura o certificado de tradición con fecha de expedición máximo de 15 días, documento declaración de posesión (disponible en la casilla donde será atendido), copia de factura predial del año el curso o compraventa donde se identifique en **número de ficha catastral**.
- ❖ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario o suscriptor.
- ❖ Copia de la factura cancelada.
- ❖ Tener colilla o acometida interna lista para la conexión .

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. 18932-52 de 22 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LADY PAOLA VALENCIA POSOS** 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	18932-52
Fecha Resolución Recurso	22 DE MAYO DE 2019
RECLAMO	233929 de 24 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	31 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	LADY PAOLA VALENCIA POSOS
Identificación del Peticionario	42153066
Matrícula No.	1712694
Dirección para Notificación	CARRERA 7 # 19 EDIF. CORPORACION FINANCIERA DE OCCIDENTE OFI. 406-A 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. 18932-52

DE: 22 DE MAYO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18932 DE 2 DE MAYO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233929 DE 4 DE ABRIL DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LADY PAOLA VALENCIA POSOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 42.153.066 actuando como Administradora y Representante Legal del Condominio Campestre Jardín Ecuéstre P.H. interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233929-52 de 24 DE ABRIL DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1712694 Ciclo 13, ubicada en la dirección CONJ.RES JARDIN.ECUESTRE.A..COMUN, Barrio CERRITOS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-02.

Que el recurrente por escrito presentado el día 2 DE MAYO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión *porque la factura del periodo comprendido entre el 21-01-2019 y 20-02-2019, llegó un cobro de consumo de 615 m3, al revisar las facturas de los últimos 6 meses se darán cuenta que el valor no supera los \$600.000 y no se han identificado daños que aumenten el consumo del área común, solicita a la Empresa colaborar para encontrar la causa del aumento, pues cuentan con personal experto para determinar la causa; más extraño aun que la factura del periodo de abril, llegó por un valor de \$124.250, lo cual nos demuestra que existen irregularidades en el consumo del área común del Conjunto, al revisar las facturas de los últimos 6 meses se darán cuenta de las irregularidades en el cobro, solicita, que se REVOQUE, ADICIONE O MODIFIQUE la Resolución 233929-52 del 24 de abril de 2019, y aportar al expediente las facturas desde el mes de noviembre de 2018 hasta abril de 2019, con la finalidad de evidenciar los cambios exagerados en las facturas del área común,* al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Revisado el escrito soporte de los recursos, se evidenció que el mismo no cumple con los requisitos establecidos en la ley, pues no se observa dentro del mismo, prueba de representación para actuar dentro de la causa; sin embargo, este Departamento entrará a pronunciarse respecto del petitum invocado de la manera como sigue:

El CONDOMINIO CAMPESTRE Jardín Ecuéstre P.H. , hace parte de los clientes del Sistema General o Totalizador de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una

acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total del grupo y actualmente al interior de la Unidad, todas las unidades independientes tienen su medidor individual para registrar el consumo de cada uno.

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

El consumo se debe facturar teniendo en cuenta el principio general que orienta la relación entre La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o Multiusuarios es el de **“La facturación es igual al consumo”** o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de multiusuarios debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Aclarado este procedimiento y teniendo en cuenta los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida por este Departamento, mediante acto administrativo N° 233929-52 en el cual se le informó lo siguiente:

*Una vez presentado el reclamo **233929** el día **4 de Abril de 2019**, se procedió por parte del grupo técnico de Servicio al Cliente a efectuar la revisión respectiva al predio el día **8 de Abril de 2019**, la cual se realizó teniendo como resultado la siguiente observación: **“Se verificaron todas las instalaciones de Áreas Comunes y están en buen estado, todos los lotes tienen medición, los 3 tanques sin fugas, solo un lote en construcción y tiene medidor.”***

*Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por las áreas comunes, es evidente la causa del cobro de los consumos elevados para el periodo de **Enero 2019 y Febrero 2019**, ya que se contó con la siguiente facturación:*

- ◆ *Para el periodo **Enero 2019** las áreas comunes tuvieron un consumo de **357 m3** de los cuales solo se le facturaron **121 m3** por concepto de promedio, quedando así un consumo pendiente de **236 m3** por cobrar.*
- ◆ *Para el periodo **Febrero 2019** las áreas comunes tuvieron un consumo de **379 m**, a los cuales se le sumaron los **236 m3** acumulados del periodo **Enero 2019**, para arrojar así el total de **615 m3** facturados en este periodo.*
- ◆ *En el periodo **Marzo 2019** las áreas comunes tuvieron un consumo de **211 m3** los cuales se facturaron efectivamente por concepto de diferencia de lectura..*

*De acuerdo con lo anterior, encuentra la Empresa que los consumos facturados en el período de **Enero 2019 por 121 m3, Febrero 2019 por 615 m3 y Marzo 2019 por 211 m3** a la matrícula No. **1712694, SON CORRECTOS**, por lo cual, no se realizará modificación o reliquidación alguna respecto del periodo en mención por parte de éste Departamento, actuando dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.*

El Grupo de facturación, realizó la revisión previa para determinar la causa del incremento el consumo en el periodo de Enero de 2019, cumpliéndose el procedimiento establecido en la Circular Externa 0006 de 2007, se realizó visita técnica el día 23 de enero de 2019, y se encontraron las instalaciones hidráulicas del área común en buen estado, no se observaron fugas, posteriormente

se envió comunicación al inmueble informando que el consumo había presentado desviación significativa y se programó visita para el día 14 de febrero de 2019 en horas de la mañana, mediante oficio entregado al señor Crisitan Sánchez el día 8 de febrero de 2019, y efectivamente el día 14 como se había programado, a las 10:20 a.m. se realizó la inspección técnica, no se encontraron escapes en las redes locales del condominio, es decir el área común, sin daños, el macromedidor N° 11-052944 registraba normalmente una lectura acumulada de 44959 m3, (las actas de las visitas se adjuntan al expediente)

Podemos observar en el histórico de lecturas del sistema de Información Comercial y observamos que después de realizar los ejercicios propios del sistema descontar-repartir para esta tipo de usuarios en los que sabemos hay una sola acometida de entrada para un grupo de usuarios internos y concluimos en que la Empresa efectivamente ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."*

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

En el caso que nos ocupa, ha quedado plenamente demostrado que el macromedidor funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicadas con ocasión de la revisión previa y la reclamación, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y se observó que el medidor registra normalmente, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido por el usuario, toda vez que para el periodo de enero de 2019 el medidor-totalizador, después de realizar los ejercicios propios del sistema descontar-repartir para esta tipo de usuarios en los que sabemos hay una sola acometida de entrada para un grupo de usuarios internos, (después de descontarse el consumos de las hijas). registró un consumo de 357 m3 y solo se facturaron 121 m3 que es lo que corresponde al promedio histórico de consumos, quedando pendientes para ese periodo 236 m3 por facturar, luego para el periodo de febrero de 2019 el registro del medidor dió para un consumo de **379 m3, los que sumados a los 236 m3 pendientes del mes de enero de 2019** y ante la debida y oportuna revisión para determinar la causa de la desviación, arroja un consumo para el área común en el periodo de **febrero de 615 m3**

El actuar de la empresa se ajusta a los lineamientos de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso, pues obsérvese que la misma se realizó en compañía del señor Alarcon, quien así mismo suscribió el acta y pudo verificar e informar al revisor que las instalaciones internas presentan anomalías; lo que amerita confirmar los consumos, y se han facturado de acuerdo al registro del totalizador, en este caso particular, después de aplicar el procedimiento descontar y repartir para los clientes del sistema general o totalizador.

Período 2019	Consumo del totalizador	Consumo o hijas	Diferencia para A.C.	Consumo Facturado AC	Observación
--------------	-------------------------	-----------------	----------------------	----------------------	-------------

Mar.	647 m3	436 m3	211 mt3	211 mt3	Consumo por diferencia de lectura: 211 m3 (Art. 146-Ley 142/94)
Feb.	929 m3	550 m3	379 mt3	615 mt3	Consumo por diferencia de lectura: 379 m3 + 236 m3 acumulados = 615 m3 . (Art. 146-Ley 142/94)
Ene.	1004 m3	647 m3	357 mt3	121 mt3	Consumo por promedio: 121 m3 (Art. 146-Ley 142/94); 236 m3 pendientes por facturar

En nuestro sistema procesal colombiano, no existe tarifa legal probatoria, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha abordado el tema al señalar que impera la libertad probatoria, lo que debe entenderse como la autorización para demostrar los hechos con cualquier medio de prueba, es decir, no existe tarifa legal para probar los perjuicios, ninguna ley lo exige, lo que se traduce en que hay libre valoración de la prueba, y que estas debe ser examinada en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica; así las cosas, la apreciación de las diversas pruebas allegadas en desarrollo de todo proceso deben ser valoradas de manera autónoma por el juez de conocimiento, partiendo de una apreciación lógica y razonada, lo que lo conlleva a que pueda formar su opinión recurriendo a diversos elementos de juicio demostrados con cualquier medio que tenga esa capacidad, quedando por fuera la hipótesis de que determinado hecho solo se puede establecer a través de un especial medio de convicción; razón por la cual, y en virtud de lo consagrado en el artículo 175 del Código General del Proceso que establece diferentes medios de pruebas lícitos y legales como son la declaración de parte, el juramento, los indicios, el testimonio de tercero, el dictamen pericial, los documentos y los hechos notorios, entre otros, por lo tanto, la prueba legalmente recogida y aportada, la constituye **las visitas que efectúa el personal de la Empresa a la dirección objeto de reclamación.**

Se adjunta resumen del valor de las facturas expedidas, donde se puede apreciar el valor a pagar por la matrícula 1712694, de acuerdo a lo solicitado del recurrente, para demostrar que desde noviembre de 2018 a abril de 2019, el valor ha variado, considerando la usuaria que hay irregularidad en el consumo que la Empresa le ha facturado al área común, en el período reclamado (febrero/19)

Facturas del predio 1712694 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P										
	Mes	Numero	Predio	Consecuti	Edad	Estado	Valor corriente	Valor cartera	Valor total	Sal
2019	Abril	46182347	1712694	1	1	C	\$124.250,00	\$0,00	\$124.250,00	
2019	Marzo	46026999	1712694	1	1	C	\$570.750,00	\$0,00	\$570.750,00	
2019	Febrero	45872008	1712694	1	1	C	\$1.631.850,00	\$0,00	\$1.631.850,00	
2019	Enero	45717474	1712694	2	1	C	\$334.370,00	\$0,00	\$334.370,00	
2019	Enero	45717474	1712694	1	1	A	\$334.370,00	\$0,00	\$334.370,00	
2018	Diciembre	45563007	1712694	1	1	C	\$602.270,00	\$0,00	\$602.270,00	
2018	Noviembre	45408950	1712694	1	1	C	\$255.570,00	\$0,00	\$255.570,00	
2018	Octubre	45255158	1712694	1	1	C	\$305.480,00	\$0,00	\$305.480,00	
2018	Septiembre	45096010	1712694	1	1	C	\$300.220,00	\$0,00	\$300.220,00	
2018	Agosto	44942901	1712694	1	1	C	\$258.200,00	\$0,00	\$258.200,00	
2018	Julio	44789953	1712694	1	1	C	\$281.840,00	\$0,00	\$281.840,00	
2018	Junio	44637263	1712694	1	1	C	\$344.870,00	\$0,00	\$344.870,00	

Lecturas del predio 1712694 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S										
Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Observación
ACUED	2019	Abril	1	46253	45790	41	229	V	22/04/2019	BAJO CONSUMO
ACUED	2019	Abril	2	46253	45790	41	229	V	22/04/2019	SIN OBSERVACION
ACUED	2019	Abril	3	46253	45790	59	229	V	22/04/2019	SIN OBSERVACION
ACUED	2019	Abril	4	46253	45790	463	229	V	19/04/2019	SIN OBSERVACION
ACUED	2019	Marzo	1	45790	45143	211	211	V	22/03/2019	SIN OBSERVACION
ACUED	2019	Marzo	2	45790	45143	136	211	V	22/03/2019	SIN OBSERVACION
ACUED	2019	Marzo	3	45790	45143	221	211	V	22/03/2019	SIN OBSERVACION
ACUED	2019	Marzo	4	45790	45143	647	211	V	22/03/2019	SIN OBSERVACION
ACUED	2019	Febrero	1	45143	44214	615	124	V	20/02/2019	NO SE PERCIBE DAÑO ES CONSUMO
ACUED	2019	Febrero	2	45143	44214	379	124	V	20/02/2019	NO SE PERCIBE DAÑO ES CONSUMO
ACUED	2019	Febrero	3	45143	44214	379	124	V	20/02/2019	SIN OBSERVACION
ACUED	2019	Febrero	4	45143	44214	464	124	V	20/02/2019	SIN OBSERVACION
ACUED	2019	Febrero	5	45143	44214	929	124	V	20/02/2019	SIN OBSERVACION
ACUED	2019	Enero	1	44214	43210	121	121	V	21/01/2019	Cons.Pendiente x facturar Res_006
ACUED	2019	Enero	2	44214	43210	357	121	V	21/01/2019	NO SE PERCIBE DAÑO ES CONSUMO
ACUED	2019	Enero	3	44214	43210	357	121	V	21/01/2019	SIN OBSERVACION
ACUED	2019	Enero	4	44214	43210	436	121	V	21/01/2019	SIN OBSERVACION
ACUED	2019	Enero	5	44214	43210	1004	121	V	20/01/2019	SIN OBSERVACION
ACUED	2018	Diciembre	1	43210	42550	223	105	V	20/12/2018	NO SE PERCIBE DAÑO ES CONSUMO
ACUED	2018	Diciembre	2	43210	42550	223	105	V	20/12/2018	SIN OBSERVACION
ACUED	2018	Diciembre	3	43210	42550	288	105	V	20/12/2018	SIN OBSERVACION
ACUED	2018	Diciembre	4	43210	42550	660	105	V	20/12/2018	SIN OBSERVACION
ACUED	2018	Noviembre	1	42550	42142	91	105	V	20/11/2018	SIN OBSERVACION
ACUED	2018	Noviembre	2	42550	42142	408	105	V	20/11/2018	SIN OBSERVACION

Con ocasión de la reclamación inicial (233929), y de acuerdo a la solicitud de la reclamante, se desplazó el equipo de totalizadores y multiusuarios, al Condominio y se realizó la inspección técnica el día 8 de abril de 2019 a todas las redes locales del área común y se encontraron en buen estado, todos los lotes que integran la P.H. cuentan con medición individual, tres tanques de reserva en buen estado sin fugas, actualmente un lote en construcción pero tiene medidor. No se observaron fugas perceptibles, que dieran lugar a un desperdicio de agua en las áreas comunes, pues el alto consumo se originó en el periodo de enero de 2019, el cual comprendió el consumo del 20 de diciembre de 2018 al 21 de enero de 2019. En el consumo de los periodos de marzo y abril, se observa que el consumo del área común se normalizó, por lo cual no consideramos recomendable hacer inversión en la contratación de una persona especial que les ayude dirimir el asunto, porque el alto consumo se originó entre diciembre y enero, para lo cual se le recomienda, esperar que la SSPD, efectue el análisis de la reclamación y decida el recurso de apelación.

En consecuencia, este Departamento **CONFIRMA la decisión inicial y el consumo facturado en los periodos de ENERO, FEBRERO Y MARZO** DE 2019, no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del totalizador, el cual se encuentra en perfecto estado. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya

que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES APLICABLES AL CASO EN ESTUDIO

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

En mérito de lo expuesto 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. E.S.P

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por LADY PAOLA VALENCIA POSOS , identificada con cédula de ciudadanía No. 42.153.066 y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 233929-52 de 24 DE ABRIL DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora LADY PAOLA VALENCIA POSOS enviando citación a la CARRERA 7 # 19 EDIF. CORPORACION FINANCIERA DE OCCIDENTE OFI. 406-A y haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 22 DE MAYO DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18935-52 de 22 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PIZAMOS DEL PUENTE** 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	18935-52
Fecha Resolución Recurso	22 DE MAYO DE 2019
RECLAMO	233539 de 9 DE ABRIL DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	31 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	PIZAMOS DEL PUENTE
Identificación del Peticionario	900469323
Matrícula No.	1786706
Dirección para Notificación	CONDOMINIO CAMPESTRE.PIZAMOS.DEL.PUENTE.PORTERIA FINCAS CRUCERO DE COMBIA

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. 18935-52

DE: 22 DE MAYO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18935 DE 2 DE MAYO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 233539 DE 20 DE MARZO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) PIZAMOS DEL PUENTE, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 900469323 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 233539-52 de 9 DE ABRIL DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1786706 Ciclo 6, ubicada en la dirección CONDOMINIO CAMPESTRE.PIZMOS.DEL.PUENTE.PORTERIA, Barrio FINCAS CRUCERO DE COMBIA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 2 DE MAYO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión solicitando REVOCAR, O MODIFICAR la resolución 233539-52 puntualmente en las pretensiones 1, 2 y 3; RELIQUIDAR el consumo de período de FEBRERO DE 2019, donde se le facturó un consumo registrado en el periodo de ENERO de 2019, y no se logró identificar la causa y precisamente ya se normalizó el consumo sin razón alguna en el periodo de MARZO de 2019, y le adjudican al área común unos consumos sin determinar la causa del aumento, el recibido de los históricos de los consumos de cada uno de los predios del último año y coordinar visita para identificar usos indebidos y descartar daños, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primer lugar, se le aclara a la señor NATALIA RESTREPO G., que el periodo de facturación de FEBRERO DE 2019, no ha sido materia de análisis por parte de este Departamento, porque en el trámite de la reclamación N° 233539-52 de 9 DE ABRIL DE 2019, no se reclamó expresamente dicho periodo, y la Empresa procedió hacer análisis y emitir concepto sobre el consumo facturado en el período de MARZO DE 2019, y se declaró no procedente la reclamación y se determinó que los 117 m3 facturados al área común eran correctos.

Que en virtud de que la etapa procesal administrativa para recurrir no permite la interposición de nuevas pretensiones, como lo es extender a otros asuntos la reposición, en la presente instancia administrativa la empresa solamente se pronunciará respecto de las pretensiones sobre las cuales versó el reclamo, es decir se procede a revisar la respuesta emitida mediante Resolución 233539-52 de 9 DE ABRIL DE 2019 y si esta inconforme con la facturación de febrero de 2019, deberá iniciar reclamación manifestando expresamente el periodo.

En el acto administrativo objeto de revisión se le informó lo siguiente en los puntos 1, 2 y 3, en los cuales radica la inconformidad:

De acuerdo con las pretensiones mencionadas anteriormente, procederá este Departamento a emitir pronunciamiento frente a cada una de ellas desde lo fáctico y desde lo jurídico:

- Revisión exhaustiva de la factura o del sistema de facturación con el fin de detectar un posible cobro doble (individual por casa y colectivo por la administración), como ya ha sucedido.

Para atender tal solicitud se hizo un barrido de la facturación del servicio de acueducto desde el mes de febrero de 2018, con el propósito de identificar que cuentas o matrículas hijas en algún momento pudieron haber afectado el consumo de las áreas comunes, como consecuencia posible de que alguna de ellas hubiera presentado un comportamiento atípico en algún periodo de facturación que no se hubiese tenido en cuenta a favor de la matrícula de las áreas comunes No 1786706.

Al efectuar el respectivo barrido desde febrero de 2018 hasta marzo de 2019, se encontró que los predios con matrículas No 1794718 perteneciente a la casa No 8 del condominio Pizamos del Puente, presentó una fuga interna en sus instalaciones hidráulicas (dentro de la casa) para el mes de marzo de 2018, pasando el medidor de un acumulado de consumos de 11 m³ a 216 m³, este consumo no fue facturado ni al predio de la casa No 8, ni a las áreas comunes, al poder determinar que se trató de una fuga interna no visible, es decir se tuvo la precaución descontar esos 200 m³ de las áreas comunes.

Se puede apreciar en el siguiente cuadro como fue atendido el consumo de las áreas comunes para el referido periodo:

Lectura del mes de febrero de 2018	Lectura acumulada del mes de marzo de 2018	Diferencia para cobrar total hijas y cuenta madre	Facturado a las hijas en el mes de marzo de 2018	Facturado real a la madre en el mes de marzo de 2018.	Facturado por estricta diferencia de lectura a la madre si no se hubiera tenido en cuenta los 200 m ³ de la fuga interna matrícula No 1794718
4450 m ³	5117 m ³	667m ³	360 m ³	107	307

También se apreció una atipicidad con los consumos de la matrícula No 1861921 para el mes de mayo de 2018, correspondiente a la casa No 24 del referido condominio, la Empresa en dicho periodo debió haber facturado por diferencia de lectura la suma de 181 m³, sin embargo, solo facturó 60 m³, dejando pendiente por facturar 121 m³ a la referida cuenta de la casa 24. Ahora bien, al área común en el respectivo periodo de facturación de julio de 2018 se le cobraron 114 m³ que corresponden a la diferencia entre 448 m³ registrados en la totalidad del macro y descontando 334 m³ de las hijas, lo que demuestra que se tuvo presente la condición excepcional de la casa 24 para restárselo al área común.

Cuadro comportamiento de consumos y lectura de la matrícula No 1786706.

Lectura del mes de Junio de 2018.	Lectura acumulada del mes de julio de 2018	Diferencia para cobrar total hijas y cuenta madre	Facturado a las hijas en el mes de marzo de 2018	Facturado real a la madre en el mes de julio de 2018.	Existió o no atipicidad en la asignación de consumos de las áreas comunes

6754 m3	7202 m3	448m3	334 m3	114m3	NO
---------	---------	-------	--------	-------	----

Ahora bien, atendiendo lo pedido por la señora peticionaria que indica ser la administradora de la P.H, pero que no adjunta la respectiva representación legal, se incorpora un detalle de registro de lecturas, consumos, y sus observaciones de correctas o incorrectas, no sin antes perder de vista que de acuerdo con los reportes del periodo del mes de marzo de 2019, sumado al hecho de que no se evidencian presuntas irregularidades en los dispositivos de medición de los predios individuales de acuerdo con los reportes de telemetría, se puede concluir que en efecto el consumo de agua fue utilizado en la infraestructura de las áreas comunes, pero que como bien se indica por la señora Restrepo G, es necesario acompañar la P.H en una inspección más detallada, con sistema especial de validación de red interna, pues esa fluctuación de consumos solo puede tener como explicación o que demandaron más servicio por la temporada de diciembre y principio de año que es absolutamente posible, o que pueden tener algún tipo de conexiones o usos del servicio que no están siendo medidos con los instrumentos individuales de las casas, pero que si se contabiliza y se registra con el macromedidor; luego, relevante es señalar que los consumos en el mes de marzo de 2019 nuevamente vuelven a estabilizarse para las áreas comunes, sin que hayan existido anomalías en la zona o situaciones atípicas desde la operación.

(...)

En conclusión y respecto de esta pretensión, se puede decir que no existe doble facturación, y que los consumos registrados en las áreas comunes han sido determinados de manera apropiada, y que cuando se han presentado eventualidades con los consumos de las casas, los mismos han sido tenidos en consideración al momento del registro del consumo de las áreas comunes, asegurando el correspondiente descuento a que existía lugar, se cumple entonces con lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con el CCU.

- Información permanente del consumo individual de cada predio, de tal manera que se nos permita visualizar los altibajos de consumos y comparar de acuerdo a las necesidades de cada casa para sacar conclusiones de posibles anomalías o contrabandos; esta información debe ser retroactiva a Agosto de 2018, fecha en la que empezó el incremento injustificado.

Con la respuesta a la presente solicitud de reclamación- petición se le hará entrega de los correspondientes registros, no perdiendo de vista que el día 08 de abril de 2019 se intentó establecer comunicación con la señora administradora a efectos de que nos facilitará información sobre niveles de ocupamiento, fluctuaciones, hábitos de los habitantes para ayudar a construir un detalle de los consumos poco estables en el tiempo de varias unidades privadas que conforman la propiedad, pues existen atipicidades tales como predios con consumos de 1 y 2 m3, de predios con consumos con consumos e 4 a 7 m3, y muy pocos con consumos superiores a los 20 m3. En ese orden de ideas, se le entregará el histórico de consumos de cada uno de los predios desde el mes de febrero de 2018 hasta la fecha. (los cuales, se le entregaron personalmente en el centro de servicios)

- Solicito se haga monitoreo general por parte de ustedes a los predios por consumos irregulares o significativos, que puedan representar hechos sospechosos.

La Empresa quedará atenta a que de su parte se pueda dar el acercamiento correspondiente, indicándole que en la Subgerencia Comercial- grupo de Grandes Clientes, estará atenta de coordinar con usted las intervenciones requeridas en el condominio, y evidenciar posibles usos indebidos del servicio o por el contrario

descartarlos.

En cuanto a los tres puntos expuestos en los cuales radica su inconformidad, este Departamento encuentra ajustada a Derecho, la decisión emitida, y se ratifica en la información suministrada, en la cual se le concluyó **que no existe doble facturación**, y que los consumos registrados en las áreas comunes han sido determinados de manera apropiada, y que cuando se han presentado eventualidades con los consumos de las casas, los mismos han sido tenidos en consideración al momento del registro del consumo de las áreas comunes, asegurando el correspondiente descuento a que existía lugar, en cuanto al histórico de consumo del último año de cada uno de los predios, (cuentas hijas) se generaron los reportes y se le entregaron por parte del asesor del centro de servicios, pero con mucho gusto, se le pueden generar nuevamente y los puede reclamar con la señora Paula Gonzalez, Auxiliar Administrativa del Servicio al Cliente, y con el fin de evidenciar posibles usos indebidos y fugas en las áreas comunes, el Grupo de Grandes Clientes de la Subgerencia Comercial envió a personal técnico a revisar las instalaciones del área común, es decir las redes locales del Condominio Campestre Pizamos del Puente P.H. el día 21 de mayo de 2019, y reportaron la siguiente novedad:

Se revisó el área común del Condominio Pizamos del Puente P.H. con el geófono, acometida por acometida el cual se detectó fuga interna en el patio de la portería en la acometida de una llave terminal que existe. NOTA se le recomienda a la administradora de forma particular buscar hasta el collarín de dicha acometida para que cambie el tubo y repare la fuga. el totalizador alimenta 24 casas cada una con su respectivo medidor y algunos lotes con servicio, no se observaron usos indebidos del servicio en el área común, cualquier conexión irregular que tengan los copropietarios de las cuentas hijas, afectara el consumo del totalizador, por lo tanto se le recomienda hacer seguimiento interno para evitar que dichos usos no alteren el consumo, el cual afectaría al consumo del totalizador y por ende a la administración del Condominio.

En consecuencia, este Departamento **CONFIRMA la decisión inicial y el consumos facturado en el período de MARZO DE 2019 no será objeto de modificación**, corresponden al excedente entre lo registrado en el totalizador y las cuentas hijas, se facturó de acuerdo con diferencia de lectura del totalizador y las instalaciones hidráulicas del área común se encuentran en buen estado, se concluye que al no existir daños o situaciones que justifiquen el incremento del consumo en el periodo RECLAMADO, los mismos son producto de la utilización del servicio en el área común, 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** . Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

En cuanto a la existencia de la fuga imperceptible detectada el 21 de mayo de 2019, con el equipo del geófono, (*en el patio de la portería en la acometida de una llave terminal que existe*) se reporta la novedad al Grupo de Facturación para que el consumo del próximo periodo, liquide consumo promedio, con base en el consumo de abril y mayo, es decir 55 m3, en caso de que el excedente del área común resulte ser mayor.

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

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

1994.

FUNDAMENTOS LEGALES

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.

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

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el parágrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por PIZAMOS DEL

PUENTE y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECORRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 233539-52 de 9 DE ABRIL DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 22 DE MAYO DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234364-52 de 22 DE MAYO DE 2019.

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

Resolución No	234364-52
Fecha Resolución	22 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	BLANCA GLADIS HERRERA
Matrícula No	465617
Dirección para Notificación	CR 26 B # 76- 48 CS 24 A LAURELES 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. 2881961

Resolución No. 234364-52

DE: 22 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234364 de 2 DE MAYO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) BLANCA GLADIS HERRERA identificado con C.C. No. 25058060, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234364 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 465617 Ciclo: 12 ubicada en: CR 26 B # 76- 48 CS 24 A en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4

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

Encontrándose:

En atención a su escrito petitorio radicado el día 2 de mayo de 2019, mediante el cual la usuaria manifiesta su inconformidad con el cobro por un valor de \$2.758, por el concepto de instalaciones domiciliarias en el periodo de abril de 2019 por la instalación de una llave de paso, ya que en reclamación anterior se habían anulado los cumplidos por los cobros; por lo que solicita revisión y reliquidación; lo referente al predio ubicado en la Carrera 26 B No 76-48 Laureles I, con matrícula de servicios públicos No 465617, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Revisado el sistema de información comercial, se puede observar que en la resolución No 233945-52 del día 25 de abril de 2019, este Departamento solicitó al departamento de Facturación y cartera se anularan los cumplidos No 378555677 por el cobro de la llave de paso y el cumplido No 378555677 por el valor del IVA; pero, cuando se realizó dicha solicitud la Empresa ya había facturado el periodo de Abril de 2019; por tal razón, se reliquidara los valores facturados por estos concepto y se le informa al usuario que los dos cumplidos ya fueron anulados y no se realizaran más cobros por estos conceptos.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -2758 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DO M ACUEDU CTO	2019-4	462	0	0	0	2758	-2758

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículos 135, 148 y 154 de la Ley 142 de 1994.

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por BLANCA GLADIS HERRERA identificado con C.C. No. 25058060 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) BLANCA GLADIS HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 26 B # 76- 48 CS 24 A haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BLANCA GLADIS HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 465617 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 22 DE MAYO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234391-52 de 22 DE MAYO DE 2019.

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

Resolución No	234391-52
Fecha Resolución	22 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	RAMON RESTREPO MONTOYA
Matrícula No	1608975
Dirección para Notificación	CR 25 # 86- 141 BLQ NARANJA CS 2 URB. COLORES DE LA VILLA URBANIZACION COLORES DE LA VILLA

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. 2883428

Resolución No. 234391-52

DE: 22 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234391 de 3 DE MAYO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) RAMON RESTREPO MONTOYA identificado con C.C. No. 70108945, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234391 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1608975 Ciclo: 13 ubicada en: CR 25 # 86- 141 BLQ NARANJA CS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-12,2019-3,2019-2,2019-1,2019-4

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

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 6 de mayo de 2019, se encontró que el predio está ocupado por 1 persona, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, se observa que el equipo de medida gira con las llaves cerradas, por lo tanto se solicitó visita con el geófono para descartar o conformar una posible fuga interna.

La visita con el geófono fue realizada el día 21 de mayo de 2019 y se observó que en el predio hay una fuga interna, pero no fue posible ubicar el punto donde se encuentra, ya que es muy mínima. Cuando la "fuga es imperceptible y haya sido detectada por la entidad, esta no facturará los consumos originados por esta causa" por lo tanto en los periodos de enero, febrero, marzo y abril de 2019 se reliquidaran, cobrándole al usuario un promedio basándonos en el historial de los consumos del predio que era de 12 mt3. En el periodo de diciembre de 2018 en el predio no se presentó una desviación significativa del consumo ya que la diferencia de lectura registrada por el medidor fue de 12 mt3 (50 mt3 – 38 mt3).

Si bien este volumen de agua a través de la fuga no fue aprovechado por el usuario y la Empresa dejó de percibir su cobro por este concepto. El inciso tres del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, establece: "La Empresa está en la obligación de ayudar a detectar al usuario el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos (2) meses para remediarlas. Durante ese tiempo la Empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido este período la Empresa cobrará el consumo medido".

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -91678 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE	2019-4	408	0	0	-2	0	-2

A LA DECENA								
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-4	408	12	26	18617	40336	-21719	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-4	408	12	26	20678	44803	-24125	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-3	408	0	0	0	-4	4	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-2	408	12	14	18617	21719	-3103	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-3	408	12	20	20678	34464	-13786	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-1	408	12	16	18617	24822	-6206	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-1	408	12	16	20678	27571	-6893	
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	408	0	0	0	-2	2	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-2	408	0	0	0	-4	4	
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-3	408	12	20	18617	31028	-12411	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-2	408	12	14	20678	24125	-3446	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-4	408	0	0	0	-3	3	

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 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 RAMON RESTREPO MONTOYA identificado con C.C. No. 70108945 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) RAMON RESTREPO MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 25 # 86- 141 BLQ NARANJA CS 2 URB. COLORES DE LA VILLA 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: RAMON RESTREPO MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1608975 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 22 DE MAYO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234410-52 de 22 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA GRACIELA OSPINA ESTRADA** 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	234410-52
Fecha Resolución	22 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA GRACIELA OSPINA ESTRADA
Matrícula No	440107
Dirección para Notificación	MZ H LT 134 LA ISLA DE CUBA

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. 2883774

Resolución No. 234410-52

DE: 22 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234410 de 6 DE MAYO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) MARIA GRACIELA OSPINA ESTRADA identificado con C.C. No. 25016284, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234410 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 440107 Ciclo: 12 ubicada en: MZ H LT 134 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-2,2019-4

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

Encontrándose:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. ESP, en visita efectuada el día 7 de mayo de 2019, se encontró que el predio está ocupado por 6 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, se observa que el equipo de medida gira con las llaves cerradas, por lo tanto se solicitó visita con el geófono para descartar o confirmar una posible fuga interna.

La visita con el geófono fue realizada el día 20 de mayo de 2019 y se observó que en el predio hay una fuga interna, pero no fue posible ubicar el punto donde se encuentra, ya que es muy mínima. Cuando la "fuga es imperceptible y haya sido detectada por la entidad, esta no facturará los consumos originados por esta causa" por lo tanto en los periodos de febrero, marzo y abril de 2019 se reliquidaran, cobrándole al usuario un promedio basándonos en el historial de los consumos del predio que era de 26 mt3.

Si bien este volumen de agua a través de la fuga no fue aprovechado por el usuario y la Empresa dejó de percibir su cobro por este concepto. El inciso tres del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, establece: "La Empresa está en la obligación de ayudar a detectar al usuario el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos (2) meses para remediarlas. Durante ese tiempo la Empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis (6) meses. Transcurrido este período la Empresa cobrará el consumo medido".

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -58940 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-2	408	0	9	0	15509	-15509

RILLADO							
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-4	408	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	408	0	0	0	-2	2
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-4	408	0	6	0	9308	-9308
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-2	408	0	0	-3	-2	-1
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-3	408	0	3	0	4654	-4654
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-3	408	0	3	0	5170	-5170
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-2	408	0	9	0	13962	-13962
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	408	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO	2019-4	408	0	6	0	10339	-10339

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA GRACIELA OSPINA ESTRADA identificado con C.C. No. 25016284 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 GRACIELA OSPINA ESTRADA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ H LT 134 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 GRACIELA OSPINA ESTRADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 440107 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 22 DE MAYO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234420-52 de 22 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE ANDRES ACEVEDO** 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	234420-52
Fecha Resolución	22 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JORGE ANDRES ACEVEDO
Matrícula No	19614955
Dirección para Notificación	CR 26 C # 76 - 54 PS 2 LAURELES 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

Resolución No. 234420-52

DE: 22 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234420 de 6 DE MAYO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) JORGE ANDRES ACEVEDO identificado con C.C. No. 9847809, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234420 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19614955 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 26 C # 76 - 54 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

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

Encontrándose:

En atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día 6 de mayo de 2019, mediante el cual el usuario expresa su inconformidad respecto al cobro de la reconexión del servicio de acueducto por un valor de \$38.093 en el periodo de abril de 2019, según el usuario no le han realizado la suspensión del servicio, y solicita explicación del porque le aparece en la factura el cobro de la reconexión del servicio; por lo que considera injusto este cobro en el periodo de abril de 2019; a esto, encuentra la Empresa que:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que el servicio de acueducto y alcantarillado que se factura a la con **Matricula 19614955** del predio ubicado en la Carrera 26 C No 76-54 Piso 2 Laureles I, encontrándose que la Empresa, generó el día 5 de abril de 2019 la orden de corte No. 1269969 y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el mismo a las 4:22 PM, para ejecutar la suspensión del servicio por el retardo en el pago en la factura No 46019056 **por el valor de \$110.800** del período de **marzo de 2019 (contando con edad 2)** y con fecha límite de pago el 4 de abril de 2019, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994**, habiendo **oposición del usuario** al mismo, razón por la cual, el personal asignado para realizar dicho procedimiento comunicó sobre el **hecho de oposición a la Empresa.**

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. 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 dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Adicional a lo anterior, y con el ánimo de establecer la veracidad de lo expresado por el usuario respecto al pago, se revisó el histórico de pagos de la matrícula de la referencia, observando que el usuario realizó un pago el día 6 de abril de 2019, es decir, que no sólo el pago se realizó por fuera de la fecha límite de pago otorgado, sino un día después a la ejecución del corte, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto y una vez realizado éste, se genera la orden de reconexión del servicio, la cual en este caso, no aplica, ya que el servicio no pudo ser suspendido por la oposición del usuario, momento en el cual, se considera correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio en el siguiente periodo de facturación.

Observándose lo anterior y de acuerdo con el contrato de servicios públicos (Resolución No.182 de 2004) celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la matrícula No. **19614955**, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el artículo **128 de la Ley 142 de 1994.**, donde el servicio que se presta es el acueducto y alcantarillado a cambio de un **precio en dinero**, de acuerdo con las estipulaciones establecidas dentro del mismo; ahora bien, respecto al cobro de la reconexión se debe tener en:

Artículo 96 y 142 de la Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO 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.*

DIRECTIVA DE GERENCIA No. 253 del 31 de Octubre de 2012, en su artículo primero (1) numeral 1.3 mediante el cual se regula lo concerniente al proceso de corte y reconexión, que expresa lo siguiente:

“ARTICULO 1.Regular íntegramente el proceso de corte y reconexión el cual quedará así:

CORTE Y RECONEXION: (...)

Vencido el plazo máximo, sin que se confirme el pago, la Empresa procederá con la generación de las órdenes de corte, **y a partir de ese momento se considera legítimo el cobro del procedimiento de corte y reconexión.**

Por tal motivo, la Empresa cobrará el valor del procedimiento AUNQUE EL USUARIO SE OPONGA AL CORTE, de conformidad con los artículos 96 y 147 de la Ley 142 de 1994. (...)

Se concluyen entonces, que es correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio facturado a la matrícula No. **19614955**, por haber realizado el pago de manera extemporánea y haberse opuesto al procedimiento de corte de fecha 5 de abril de 2019; así las cosas, no se procederá a reliquidar por dicho concepto; adicionalmente se recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de corte y reconexión.

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 140 y 142 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que el cobro de la reconexión está ajustado a la Ley, no habrá modificación alguna.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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.

Artículo 142 de la Ley 142 de 1994. *Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, 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. 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 JORGE ANDRES ACEVEDO identificado con C.C. No. 9847809 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) JORGE ANDRES ACEVEDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 26 C # 76 - 54 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE ANDRES ACEVEDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19614955 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 22 DE MAYO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234404-52 de 22 DE MAYO DE 2019.

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

Resolución No	234404-52
Fecha Resolución	22 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS
Matrícula No	1570845
Dirección para Notificación	CL 5 # 12 B- 25 APTO 2 LOS ANDES

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. 234404-52

DE: 22 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234404 de 6 DE MAYO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS identificado con C.C. No. 10125182, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234404 consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1570845 Ciclo: 8 ubicada en: CL 5 # 12 B- 25 APTO 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-4

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

Encontrándose:

En atención a su escrito petitorio radicado el día 6 de mayo de 2019, mediante el cual el usuario solicita reliquidar los periodos de marzo y abril de 2019 por el cambio del estrato de 2 a 3; lo referente al predio ubicado en la Calle 5 No 12 B 25 Apto 2 barrio Los Andes, con matrícula de servicios públicos No 1570845, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

La Empresa Aguas y Aguas de Pereira procedió de conformidad con la Ley al efectuar el cambio del estrato del inmueble de tres (3) a uno (2); por solicitud del usuario o suscriptor del inmueble con matrícula No 1570845 la cual se le dio con el cumplimiento No 2874504 del día 6 de mayo de 2019, previo aporte del certificado de la Secretaria de Planeación Municipal de Pereira, teniendo en cuenta la aplicación de la metodología de estratificación del Departamento Nacional de Planeación para cabeceras Municipales tipo 1, por lo tanto la Empresa procederá a reliquidar la diferencia en los periodos de febrero, marzo y abril de 2019.

De igual manera se anuló el cumplimiento No 378695770 del cobro por la actualización del estrato y se reliquidaron las cuotas facturadas por este concepto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -20029 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-3	419	0	0	-3756	-1242	-2514
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-3	419	3	3	-1787	-591	-1196
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	419	0	0	-3	-2	-1
AJUSTE	2019-2	419	0	0	0	-2	2

A LA DECENA								
SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-2	419	4	4	-2647	-875	-1771	
SUBSIDI C.F.ALCA NTA	2019-2	419	0	0	-2027	-670	-1357	
SUBSIDI C.F.ACUE	2019-4	419	0	0	-3756	-1242	-2514	
SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-4	419	3	3	-1787	-591	-1196	
SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-3	419	3	3	-1985	-657	-1329	
SUBSIDI C.F.ALCA NTA	2019-3	419	0	0	-2027	-670	-1357	
SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-2	419	4	4	-2383	-788	-1595	
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	419	0	0	-3	0	-3	
SUBSIDI C.F.ALCA NTA	2019-4	419	0	0	-2027	-670	-1357	
SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-4	419	3	3	-1985	-657	-1329	
SUBSIDI C.F.ACUE	2019-2	419	0	0	-3756	-1242	-2514	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-3	419	0	0	0	-2	2	

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

individual.

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS identificado con C.C. No. 10125182 por concepto de ESTRATO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 5 # 12 B- 25 APTO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1570845 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 22 DE MAYO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234422-52 de 22 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ERIKA ALVAREZ 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	234422-52
Fecha Resolución	22 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	ERIKA ALVAREZ PEREZ
Matrícula No	1032606
Dirección para Notificación	CL 19 # 4 - 24 APTO 202 INTERIOR 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

Resolución No. 234422-52

DE: 22 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234422 de 6 DE MAYO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) ERIKA ALVAREZ PEREZ identificado con C.C. No. 50947439, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 234422 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1032606 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 19 # 4 - 24 APTO 202 INTERIOR en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-4.**

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

Encontrándose:

En atención a su escrito petitorio radicado el día 6 de mayo de 2019, mediante el cual el usuario se encuentra inconforme con el cobro de la reconexión del servicio por un valor de \$182.000 en el periodo de marzo de 2019, manifiesta que no se le informó de este valor cuando fue a pagar la totalidad de la deuda y no tiene solvencia económica para realizar este pago; solicita revisión y reliquidación; lo referente al predio ubicado en la Calle 19 No 4-24 Apto 202 Interior Plaza de Bolívar, con matrícula de servicios 1032606, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Revisado el sistema de información comercial, se puede observar que la Empresa realizó la suspensión del servicio, realizando un corte especial el día 12 de diciembre de 2018 ya que el usuario del inmueble no realizaba el pago de su obligación desde el día 23 de junio de 2017, y realizó un acuerdo de pago el día 22 de marzo de 2019, es decir tenía pendiente por cancelar 21 facturas.

El corte del servicio se encuentra legitimado en los principios de suficiencia financiera, onerosidad, equilibrio contractual, y continuidad del servicio, ya que está establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes y de conformidad con lo dispuesto en los artículos 140 y 141 de la Ley 142 de 1994, donde se establece que el corte del servicio se le realiza a usuario o suscriptores que tengan edad 2 y no efectúen la cancelación de la factura dentro del tiempo límite fijado en la misma.

Ahora bien, con respecto al corte especial se implementa en la Directiva 373 del 31 de diciembre de 2014 en el artículo 4 numeral 4.1, con el fin de mitigar el uso no autorizado del servicio de acueducto, y como herramienta para la recuperación de cartera morosa. Este procedimiento procederá en usuarios y/o suscriptores se les ha suspendido y/o cortado el servicio en repetidas ocasiones, el cual se le aplicará sin importar el estado o la clase de uso, el corte aplicará para usuarios que tengan edad de igual o superior a siete (7) meses.

Como se puede observar el cobro realizado por la Empresa por el corte especial realizado al predio, es correcto y no será objeto de modificación alguna.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. Modificado por el art. 19 de la Ley 689 de 2001. *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 de la 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 de la Ley 142 de 1994. Restablecimiento del servicio. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, 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.

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 ERIKA ALVAREZ PEREZ identificado con C.C. No. 50947439 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) ERIKA ALVAREZ PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 4 - 24 APTO 202 INTERIOR haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ERIKA ALVAREZ PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por

concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1032606 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 22 DE MAYO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 234456-52 de 22 DE MAYO DE 2019.

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

Resolución No	234456-52
Fecha Resolución	22 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	LUISA RIOS
Matrícula No	19605086
Dirección para Notificación	luforios1502@gmail.com SAN JOAQUIN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 234456-52

DE: 22 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234456 de 7 DE MAYO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) LUISA RIOS identificado con C.C. No. 1094933958, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 234456 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19605086 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CRA 45 B # 85-39 MZ 6 CASA 16 en el (los) **periodo(s) facturados(s)** .

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

Encontrándose:

En atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día 7 de mayo de 2019, mediante el cual la usuaria se encuentra inconforme con el incumplimiento en la reconexión del servicio, según la usuaria pasaron más de 24 horas y no obtuvieron respuesta, vulnerándole los derechos al vital líquido incluyendo niños, por lo que solicita que se realice la conexión inmediata del servicio y se realice una compensación por vulnerarle los derechos, teniendo que comprar bolsas de agua para suplir la necesidades mínimas; lo referente al predio ubicado en la Carrera 45 B No 85-39 MZ 6 CS 16 San Joaquín, con matrícula de servicios públicos No 19583487, al respecto me permito precisar lo siguiente:

La suspensión del servicio a raíz del incumplimiento en su obligación de pago; se llevó a cabo el día 6 de marzo de 2019 a las 12:20 PM y la usuaria realizó el mismo día a las 7:24 PM y la señora Luisa Ríos Salazar identificada con cedula de ciudadanía No 1094933958 solicitó la reconexión del servicio después de realizar el pago de la obligación; es decir el pago se realizó después de que la Empresa suspendió el servicio en el inmueble, este Departamento le informa que el hecho de que la Empresa desplace a sus funcionarios hasta su inmueble para efectuar la conexión del servicio genera unos gastos los cuales son responsabilidad del usuario. La Empresa realizó la conexión del servicio el día 7 de mayo de 2019 a las 5:15 PM donde se puede observar que no habían pasado 24 horas como manifiesta la usuaria.

De igual manera se le informa a la usuaria que el cobro que se realizara por la suspensión del servicio es correcto, por haber realizado el pago de manera extemporánea, así las cosas, no se procederá a reliquidar por dicho concepto; **adicionalmente se recomienda a la usuaria cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de corte y reconexión.**

Y por último, en la parte final del escrito, la usuaria exige de la Empresa una compensación por los daños ocasionados por la falta del agua; debo informarle a la usuaria que deberá aportar las evidencias o esclarecer los hechos controversiales mediante medios probatorios que la legislación procesal consagra para ellos, de los supuestos daños ocasionados, pruebas que deberán ser presentadas en la Secretaria General de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira para que puedan ser analizadas y si es el caso se le haga un reconocimiento por los daños causados.

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo de los artículos 96, 140 y 142 de la

Ley 142 de 1994, la Empresa considera que el cobro de la reconexión en el periodo de abril de 2019 está ajustado a derecho, no habrá modificación alguna.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. *<Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. 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 dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO 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.*

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 LUISA RIOS identificado con C.C. No. 1094933958 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) LUISA RIOS enviando citación a Correo Electrónico:, luforios1502@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: LUISA RIOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605086 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 22 DE MAYO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: **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. 234465-52 de 22 DE MAYO DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LIBARDO ALFONSO LOPEZ 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	234465-52
Fecha Resolución	22 DE MAYO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	31 DE MAYO DE 2019
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2019
Nombre del Peticionario	LIBARDO ALFONSO LOPEZ SANCHEZ
Matrícula No	981159
Dirección para Notificación	CALLE 16 # 29 -24 SAN LUIS

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. 234465-52

DE: 22 DE MAYO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 234465 de 9 DE MAYO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 9 DE MAYO DE 2019 el (la) señor(a) LIBARDO ALFONSO LOPEZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 10007081, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 234465 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 981159 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 63 # 14- 18 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-4.

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

Encontrándose:

En atención al escrito petitorio instaurado ante la Empresa el día 9 de mayo de 2019, mediante el cual el usuario se encuentra inconforme con el cobro de la reconexión en el periodo de abril de 2019 por un valor de \$38.093, según el usuario no justifica el valor ya que solo fue un día de retraso, y que cuando generó la financiación no le informaron que cada mes le llegaba la factura con corte, solicita revisión y reliquidación, lo referente al predio ubicado en la Calle 63 No 14-18 barrio La Glorietta de Cuba, con matrícula de servicios públicos No 981159, al respecto me permito precisar lo siguiente:

El objeto de la reclamación es el cobro de la reconexión en el periodo de abril de 2019 por la suspensión del servicio a raíz del incumplimiento en su obligación de pago; la suspensión del servicio se llevó a cabo el día 4 de abril de 2019 a la 1:25 PM y el usuario realizó el pago el mismo día a las 5:33 PM; es decir el pago se realizó después de que la Empresa suspendió el servicio en el inmueble, este Departamento le informa que el hecho de que la Empresa desplace a sus funcionarios hasta su inmueble para efectuar la conexión del servicio genera unos gastos los cuales son responsabilidad del usuario. Cuando un usuario realiza una financiación en la Empresa se le informa que la suspensión del servicio es con edad 1, para evitar así retrasos en los pagos de las facturas.

Se concluyen entonces, que es correcto el cobro por el concepto de reconexión del servicio facturado a la matrícula No. 981159 por haber realizado el pago de manera extemporánea, así las cosas, no se procederá a reliquidar por dicho concepto; adicionalmente se recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de corte y reconexión.

Concluye

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo de los artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que el cobro de la reconexión en el periodo de abril de 2019 está ajustado a derecho, no habrá modificación alguna.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. *<Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. 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 dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO 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.*

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 LIBARDO ALFONSO LOPEZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 10007081 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) LIBARDO ALFONSO LOPEZ SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 16 # 29 -24 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LIBARDO ALFONSO LOPEZ SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 981159 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 22 DE MAYO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c3647**

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