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. 19344-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ESPERANZA ROBLEDO LLANOS** 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	**19344-52**
Fecha Resolución Recurso	29 DE OCTUBRE DE 2019
RECLAMO	236907 de 8 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	**CONFIRMA**
Fecha del Aviso	8 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ESPERANZA ROBLEDO LLANOS
Identificación del Peticionario	25165841
Matrícula No.	1727197
Dirección para Notificación	CL 48 # 19- 200 CS 97 CONJUNTO RESIDENCIAL A

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19344-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19344 DE 15 DE OCTUBRE DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 236907 DE 2 DE OCTUBRE 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 la señora ESPERANZA ROBLEDO LLANOS, identificada con cédula de ciudadanía No. 25165841 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236907-52 de 8 DE OCTUBRE 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. 1727197 Ciclo 11, ubicada en la dirección CL 48 # 19- 200 CS 97, Barrio CONJUNTO RESIDENCIAL ANDALUCIA en el periodo facturado 2019-9.

Que la recurrente por escrito presentado el día 15 DE OCTUBRE DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión indicando que el predio permanece solo... (ver escrito adjunto), al respecto me permito precisar lo siguiente:

Confirmando nuevamente el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observa que para los periodos en reclamación SEPTIEMBRE/2019, al predio con matrícula 1727197 se le han facturado los consumos por estricta diferencia de lectura, esto es, que el medidor presentó una diferencia de 22 m3, avanzando de 431 m3 a 453 m3, con lo que se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector.

Se aclara de entrada que los consumos registrados por el predio para el periodo en reclamación, no constituyen desviación significativa, pese a que el mismo a incrementado, situación que no obliga a la Empresa a investigar las causas del incremento al no superar el 65% del consumo normal del predio, adicionalmente, los resultados de la investigación técnica realizada por la Empresa, exponen que las instalaciones del predio se encuentran en perfecto esto, al igual que el medidor No. C16LA339008AA, indicando que es apto para la toma de lectura y su correspondiente facturación de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, concluyendo que el consumo obedece a la utilización del servicio por parte del usuario.

Adicionalmente, como se le expuso en el acto de respuesta incial, no fue posible realizar inspección técnica en el predio.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos JULIO/2019 y AGOSTO/2019 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que los consumos registrados por el aparato de medida del predio y facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira E.S.P dentro del período de SEPTIEMBRE DE 2019 por 22 mt3, son correctos, situación que demuestra que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientoslegales que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios en Colombia, por lo cual éste Departamento NO ACCEDE a lo solicitado por el usuario y no efectuará modificación alguna sobre los mismos, quedando de ésta manera resuelto el recurso de reposición.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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.

Así mismo, el Contrato de Condiciones Uniformes Numeral 2, Clausula Vigésima Segunda Titulo VII:

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. FACTURACION

*"**De la determinación del consumo:** Cuando exista medidor de agua, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta deberán fluctuar entre 28 y 32*

días. Articulo 146 Ley 142 de 1994."

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 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."

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 ESPERANZA ROBLEDO LLANOS y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 236907-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 29 DE OCTUBRE DE 2019

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c4089

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. 19355-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ELENA BUSTAMANTE** 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	**19355-52**
Fecha Resolución Recurso	29 DE OCTUBRE DE 2019
RECLAMO	236737 de 3 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	8 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA ELENA BUSTAMANTE
Identificación del Peticionario	42066960
Matrícula No.	1229145
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 31 MONTELIBANO

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3039266

Resolución No. 19355-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19355 DE 22 DE OCTUBRE DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 236737 DE 25 DE SEPTIEMBRE 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) MARIA ELENA BUSTAMANTE, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42066960 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236737-52 de 3 DE OCTUBRE 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. 1229145 Ciclo 9, ubicada en la dirección MZ 4 CS 31, Barrio MONTELIBANO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9.

Que el recurrente por escrito presentado el día 22 DE OCTUBRE DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo, la vivienda permanece sola, son beneficiarios del minimo vital, solicita revisar la decisión, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 3 de octubre de 2019 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 440 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de SEPTIEMBRE de 2019, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación, grabó la novedad: PROBABLE CONSUMO-SE VERIFICO LECTURA y cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 24 m3 y se facturaron en su totalidad

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de SEPTIEMBRE de 2019, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 9 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de de SEPTIEMBRE de 2019, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

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

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

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

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

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

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.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-42127** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-9	483	9	24	16683	44487	-27804
AJUSTE A LA DECENA	2019-9	483	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-9	483	9	13	-9905	-14307	4402
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-9	483	9	24	14313	38169	-23856
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-9	483	9	13	-11544	-16675	5131
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-9	483	0	0	-3	0	-3

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por MARIA ELENA BUSTAMANTE contra la Resolución No. **236737-52** de **3 DE OCTUBRE DE 2019**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1229145 la suma de **-42127**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 29 DE OCTUBRE DE 2019

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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. 237019-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO** 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	**237019-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO
Matrícula No	42408
Dirección para Notificación	CR 8 # 8- 37 VILLAVICENCIO

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 integra, 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. 3036218

Resolución No. 237019-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237019 de 17 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO identificado con C.C. No. 10135102, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 237019 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 42408 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 8 # 8- 37 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-10.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **42408**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	1036 m3	1036 m3	0 m3	255 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **18 de Octubre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, en presencia del(la) señor(a) YENI ALEJANDRA PEREZ, identificado(a) con CC N° 1113311349, realizando el técnico EDWIN VELEZ la siguiente observación: ***"Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado, medidor frenado, dicho medidor alimenta dos locales y un hostal." Lectura actual: 1036 m3.*** Se establece esta como causal para facturar por promedio.

Se corrobora la información de la Resolución **236701-52** del día 08 de Octubre 2019, y de nuevo se adjuntan fotografías del inmueble y del equipo de medida, el cual al realizar la posible manipulación lo dejan mal instalado registrando al revés, lo que ocasiona que el medidor se devuelva en su registro y no avance, con la intención de evadir el pago del consumo real del predio, y se confirmó que las lecturas reportadas si corresponden al equipo de medida del predio, (P1215MMCMX30574AA), más teniendo en cuenta que es una acometida para dos locales comerciales, y una residencia donde alquilan 15 habitaciones, y por lo tanto el flujo de usuarios es indeterminado, y no se puede acceder a la pretensión ILEGAL del señor García, que no se le cobre consumo porque el equipo de medida no registró diferencia, porque dejó de funcionar, es decir, no está cumpliendo la misión de servir de instrumento de medida para establecer el precio del consumo, por lo tanto, el consumo facturado por promedio es de 255

m3 en el período de **OCTUBRE DE 2019,** ante la imposibilidad de determinar el consumo real del predio, **ES CORRECTO.** con fundamento en el **artículos 146 de la Ley 142 de 1994 y el Contrato de Condiciones Uniformes.**

Adicional a ello, se pudo evidenciar en el sistema que el día **16 de Octubre de 2019** mediante **OT N° 2756736 "USUARIO *SOLICITA CAMBIO DE MEDIDOR POR ESTAR EN MAL ESTADO Y POR CAMBIO DE TECNOLOGIA***". debido a que se encuentra frenado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No.42408** por la Empresa, respecto al **periodo Octubre de 2019 por 255 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de cobro por promedio, en un predio el cual se encuentra con medidor frenado, facultados ampliamente por el ordenamiento jurídico, por lo cual, **no serán objeto de reliquidación** por parte de éste Departamento

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

El Contrato de Condiciones Uniformes, de Aguas y Aguas de Pereira. RESOLUCIÓN No.182 Mayo 7 de 2004 consagra:

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN: Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.

2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato."

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 LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO identificado con C.C. No. 10135102 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) LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 8- 37 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 42408 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 29 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**

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. 237065-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MAURICIO ALBERTO MEJIA CUESTA** 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	**237065-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MAURICIO ALBERTO MEJIA CUESTA
Matrícula No	19620585
Dirección para Notificación	CR 3 # 10 - 125 PS 1 ALCAZARES

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 integra, 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. 3038133

Resolución No. 237065-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237065 de 21 DE OCTUBRE 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 21 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) MAURICIO ALBERTO MEJIA CUESTA identificado con C.C. No. 18513693, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 237065 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19620585 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 3 # 10 - 125 PS 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-10.

Luego, mediante la visita técnica realizada el día **23 de Octubre de 2019** en la que participo EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el medidor No. P1915MMRAL123557AA, registra una lectura acumulada de **27 m3** y la observación: "***Se visitó el predio el cual se encuentra solo, se observa la instalación de medidor y caja de protección.***"

Continuando, se observa que los cobros generados a la matricula **N° 19620585** por la independización a el predio, referenciado como **INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO** con un valor total de **$712.699,20,** se comparte la información de dicho cobro, el número de diferidos y sus intereses:

Consecutivo	Concepto	Fecha	Estado	Año	Interes	Valor	Num. cuotas	Valor cuota	Num. cuotas aplicadas	Saldo
Servicio : ACUEDUCTO										
379886833	INST.DOM ACUEDUCTO	01/10/2019	VIGENTE	2019	0,75	$ 563.929,20	6	$ 96.470,75	1	$ 4
						$ 563.929,20				$ 4
Servicio : MEDIDOR										
379886834	MEDIDOR	01/10/2019	VIGENTE	2019	1,5	$ 148.770,00	6	$ 26.112,89	1	$ 1
						$ 148.770,00				$ 1
						$ 712.699,20				$ 6

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la INDEPENDIZACION de acueducto de la vivienda con matrícula 19620585, se encuentra que los cobros realizados por el concepto de **INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO,** corresponden a: "MEDIDOR EN CONSIGNACION", CAJA DE PROTECCION CON VISOR PLASTICA", "OBRA HIDRAULICA DE ½" ACUEDUCTO", "MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR", "OBRA CIVIL EN ANDEN SIN ACABADO ACUEDUCTO", a continuación, se comparte la información de los detalles anteriormente descritos, su valor, cantidad e impuestos.

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor To
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	148.770,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	162.370,00	1,00	20,00	32.474,00	0,00	0,00	1
200000003	OBRA HIDRAULICA DE ½" ACUEDUCTO	184.273,00	1,00	20,00	36.854,60	0,00	0,00	2
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	24.246,00	1,00	20,00	4.849,20	0,00	0,00	
1570300210	OBRA CIVIL EN ANDÉN SIN ACABADO ACUEDU	123.815,00	0,80	20,00	19.810,40	0,00	0,00	1
								7

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que el procedimiento de INSTALACION DOMICILIARIA, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron en la instalación domiciliaria por independización del predio reclamante **No. 19620585**, es decir, que es de propiedad del usuario y por ende, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos *2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.***

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

Así las cosas, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos de instalación domiciliaria realizados en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando el cobro de la INSTALACION DOMICILIARIA DE INDEPENDIZACION más sus impuestos e intereses, por lo cual, éste Departamento **NO ACCEDE a reliquidar el cobro de la reparación realizada,** por lo tanto, los valores facturados no serán objeto de modificación. por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de OCTUBRE DE 2019 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matricula No 19620585 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente,

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Artículo 135 de la Ley 142 de 1994:. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes; sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos; lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

Artículo 144 de la Ley 142 de 1994: 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 dárseles; 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.

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 MAURICIO ALBERTO MEJIA CUESTA identificado con C.C. No. 18513693 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) MAURICIO ALBERTO MEJIA CUESTA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 # 10 - 125 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MAURICIO ALBERTO MEJIA CUESTA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19620585 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 29 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **jcosorio**

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. 237134-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLADIS SOFIA POSADA BARBOSA** 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	**237134-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	GLADIS SOFIA POSADA BARBOSA
Matrícula No	19608108
Dirección para Notificación	CALLE 25E # 35 - 62 EL REMANSO

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 integra, 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. 3044674

Resolución No. 237134-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237134 de 24 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) GLADIS SOFIA POSADA BARBOSA identificado con C.C. No. 42031527, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 237134 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19608108 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: CALLE 25E # 35 - 62 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9.

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)

Una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio practicada el día **28 de Octubre del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"Predio desocupado medidor funcionando correctamente instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 158 m3."**

Ahora bien, en el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de **septiembre de 2019** el medidor registro diferencia de lectura de 0 m3, el lector reportó en el sistema la novedad de predio desocupado, razón por la cual el sistema le liquidó los cargos fijos los cuales se facturan independientemente del consumo, son los gastos en que incurre la empresa para poder prestarle el servicio y llevar el líquido vital hasta su predio.

Servicic	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
ACUEDI	2019	Octubre	1	158	158	0	2	V	14/10/2019
ACUEDI	2019	Octubre	2	158	158	0	2	V	14/10/2019
ACUEDI	2019	Octubre	3	158	158	0	2	V	14/10/2019
ACUEDI	2019	Septiembre	1	158	158	0	2	V	14/09/2019
ACUEDI	2019	Septiembre	2	158	158	0	2	V	14/09/2019
ACUEDI	2019	Agosto	1	158	158	0	2	V	15/08/2019
ACUEDI	2019	Agosto	2	158	158	0	2	V	15/08/2019

"De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo 90.2 se estableció que en materia de servicios públicos domiciliarios ***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".***

Al respecto se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-041 de

2003, al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

(...) La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. ***El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe.*** *A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio (..)"* ***(Negrillas fuera del texto original)***

En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no haya podido utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro. ***(Negrilla fuera del texto original)***

Continuando, se observa que los cobros generados a la matricula **N° 19608108 son liquidados** por el valor de la cuota **N° 35** por **INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO** con un valor total de **$ 10.566,45,** más el cobro de reconexión del servicio dado que **en el periodo Julio 2019** presentaba edad 3 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial.) por valor de $ 50.810, mediante la factura No.46576856, con fecha límite de pago el **29 de Julio del 2019.** el día **16 de Agosto del 2019 a las 10:39 a.m.,** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **16 de Agosto del 2019 a las 10:43 a.m**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo artículo 140 de la ley 142 de 1994.se generó orden de corte. a continuación, se comparte la información de los cobros, generados en la facturación del periodo de **SEPTIEMBRE 2019**

Detalle factura

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Consecutivo	Servicio	CodConcep	Concepto	Año	Mes	Origen	Descripción Origen	Valor	Saldo al Fact	Saldo a hoy	Tarifa	Cons
19123312	ACUEDUCTO	2006	C.F.ACUEDUCTO	2019	9	FACTU	Conceptos generados	$8.742,23	$8.742,23	$2.692,61	$8.742,23	
19123312	ACUEDUCTO	2586	SUBSIDI C.F.ACUE	2019	9	FACTU	Conceptos generados	-$6.049,62	-$6.049,62	$0,00	$6.049,62	
19123312	ACUEDUCTO	2041	RECONEXION ESPECIAL	2019	9	OTRCA	Cuota de otros cobros	$38.093,00	$38.093,00	$38.093,00	$0,00	
19123312	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2019	9	OTRCA	Cuota de otros cobros	$6.478,20	$6.478,20	$6.478,20	$0,00	
19123312	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2019	9	OTRIN	Intereses de financiac	$64,94	$64,94	$64,94	$0,00	
19123312	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2019	9	OTRCA	Cuota de otros cobros	$3.983,37	$3.983,37	$3.983,37	$0,00	
19123312	ACUEDUCTO	2030	INST.DOM ACUEDUCTO	2019	9	OTRIN	Intereses de financiac	$39,93	$39,93	$39,93	$0,00	
19123312	ACUEDUCTO	2900	COBRO DUPLICADO Y PAGO PARCI	2019	9	OTRCA	Cuota de otros cobros	$3.100,00	$3.100,00	$3.100,00	$0,00	
19123312	ACUEDUCTO	2008	RECARGOS ACUEDUCTO	2019	9	OTRCA	Cuota de otros cobros	$85,00	$85,00	$85,00	$0,00	
19123312	ACUEDUCTO	2108	AJUSTE A LA DECENA	2019	9	FACTU	Conceptos generados	$2,95	$2,95	$2,95	$0,00	
19123312	ALCANTARILLADO	2007	C.F.ALCANTARILLADO.	2019	9	FACTU	Conceptos generados	$4.722,39	$4.722,39	$1.454,50	$4.722,39	
19123312	ALCANTARILLADO	2587	SUBSIDI C.F.ALCANTA	2019	9	FACTU	Conceptos generados	-$3.267,89	-$3.267,89	$0,00	$3.267,89	
19123312	ALCANTARILLADO	2040	RECARGOS ALCANTARILLADO	2019	9	OTRCA	Cuota de otros cobros	$11,29	$11,29	$11,29	$0,00	
19123312	ALCANTARILLADO	67	AJUSTE A LA DECENA ALCANTARIL	2019	9	FACTU	Conceptos generados	$4,21	$4,21	$4,21	$0,00	
								$ 56.010,00	$ 56.010,00	$ 56.010,00		

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por **CARGOS FIJOS MAS INSTALACIÓN DOMICILIARIA Y COBRO DE RECONEXIÓN** y facturados a la matrícula No.**19608108** por la Empresa, para el periodo de **Septiembre 2019, SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

  "**Artículo 9o.** ***DERECHO DE LOS USUARIOS.***
  (…)
  9.1. *Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GLADIS SOFIA POSADA BARBOSA identificado con C.C. No. 42031527 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) GLADIS SOFIA POSADA BARBOSA enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 25E # 35 - 62 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: GLADIS SOFIA POSADA BARBOSA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19608108 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 29 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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. 237117-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	**237117-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE GARCIA
Matrícula No	853697
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 22 VILLA DEL PRADO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 3044696

Resolución No. 237117-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237117 de 24 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) JOSE GARCIA identificado con C.C. No. 4498150, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 237117 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 853697 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 4 CS 22 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-10.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **853967**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Octubre	1	1267	1258	9	11	V	12/10/2019

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio practicada en presencia del (la) señor (a) JOSE GARCIA el día **29 de Octubre de 2019** en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico FERNANDO E. TORRES: **"Se reviso el predio el cual no existen fugas, predio desocupado desde el 28 de Septiembre de 2019. Lectura Actual: 1267 m3."** Situación en la cual no se evidencia la presencia de inconsistencias o anomalías en las redes o conexiones que pudiesen llegar a afectar el consumo registrado por el equipo de medida anterior más que la utilización normal del servicio.

Ahora bien, el usuario aduce que el predio se encuentra desocupado, lo cual se confirma en la información suministrada por el operario encargado de realizar la visita técnica quien informa que el predio se encuentra desocupado desde el 28 de Septiembre de 2019, se le informa al usuario que el periodo de facturación OCTUBRE 2019 comprende los consumos desde el 12 de Septiembre de 2019 hasta el 12 de Octubre de 2019, confirmándose así que el consumo registrado es real y se debió a la utilización del servicio en los primeros días del periodo.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **853967** por la Empresa, respecto a los períodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura en un predio que se pudo verificar cuenta con instalaciones y equipo de medida en buen estado, por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones

hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio".

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

  "**Artículo 9o.** ***DERECHO DE LOS USUARIOS.***
  (…)
  9.1. *Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE GARCIA identificado con C.C. No. 4498150 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 22 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 GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 853697 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 29 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 237128-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MERY OSORIO TABARES** 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	**237128-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MERY OSORIO TABARES
Matrícula No	986620
Dirección para Notificación	CR 4 A # 57 B- 28 MZ 12 CS 22 SEC-B CIUCAFE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 3044678

Resolución No. 237128-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237128 de 24 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) MERY OSORIO TABARES identificado con C.C. No. 42007809, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 237128 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 986620 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CR 4 A # 57 B- 28 MZ 12 CS 22 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-10.

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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **986620**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	580 m3	552 m3	28 m3	28 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente, en presencia de la Sr. ARTURO REYES identificada con C.C. 10113514, con la revisión al predio practicada el día 30 **de Julio del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO **"Se revisó el predio el cual no existen fugas visibles, medidor gira con llaves cerradas, Nota oficial que se encuentra en el predio manifiesta que la usuaria va a realizar el cambio de toda la tubería interna, Lectura Actual: 588 m3."**

Ahora bien, ya que el funcionario encargado de la visita realiza la observación de que "**Se revisó el predio el cual no existen fugas visibles, medidor gira con llaves cerradas, Nota oficial que se encuentra en el predio manifiesta que la usuaria va a realizar el cambio de toda la tubería interna**.", se le recomienda al usuario que puede proceder con una revisión al predio utilizando el servicio de geófono con la finalidad de identificar la ubicación de la fuga interna que está afectando el consumo del bien, dicho servicio lo puede solicitar en nuestra empresa por un costo aproximado de $72.985 M/Cte,

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **986620** por la Empresa, respecto a los periodos Octubre 2019, **SON CORRECTOS**, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura. por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Decreto 302 del 2000, Artículo 21.** Por el cual se reglamenta la **Ley 142 de 1994** el cual manifiesta**:**

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

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

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

  "**Artículo 9o.** ***DERECHO DE LOS USUARIOS.***
  (…)
  9.1. *Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MERY OSORIO TABARES identificado con C.C. No. 42007809 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) MERY OSORIO TABARES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 A # 57 B- 28 MZ 12 CS 22 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: MERY OSORIO TABARES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 986620 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 29 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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. 237139-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	**237139-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LUCERO TORRES MURILLO
Matrícula No	1529064
Dirección para Notificación	CR 8 # 40 B- 15 SECTOR 1 DE FEBRERO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 237139-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237139 de 24 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) LUCERO TORRES MURILLO identificado con C.C. No. 42001603, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 237139 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1529064 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 8 # 40 B- 15 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-10.

Una vez presentado el reclamo **N° 237139** ante nuestra entidad, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente a realizar un análisis en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, en donde se pudo encontrar que

Al predio de matrícula **N° 1529064** se le genero cobro por concepto de instalaciones domiciliarias, debido a la Reposición de medidor por Cambio de Tecnología, en el predio el día **19 de Septiembre de 2019,** situación que confirma lo hallado en nuestro Sistema de Información Comercial al constatar que para dicha instalación se requirieron algunos materiales indispensables para el funcionamiento del equipo de medida con Nro P1915MMRAL119784AA.

Continuando, se observa que los cobros reclamados y generados a la matricula **N° 1529064** por el Cambio de Tecnología están como **INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO** e **IVA** con un valor total de **$101.800,69,** a continuación, se comparte la información de dicho cobro, valor, cantidades, impuestos y cuotas.

Predio 1529064 Consecutivo

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2019	Octubre	47014844	5.507,44 €	1.368,75 €	4.138,69 €	81.408,11 €

De igual modo, a continuación, se comparte la información de los detalles anteriormente descritos, su valor, cantidad e impuestos.

Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
ADAPTADOR MACHO PVC DE	244,00	2,00	20,00	97,60	19,00	111,26	696,86

1/2"							
UNIÓN GALVANIZADA DE 1/2	1317,00	1,00	20,00	263,40	19,00	300,28	1880,68
ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	14652,00	2,00	20,00	5860,80	19,00	6681,31	41846,11
VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	21780,00	1,00	20,00	4356,00	19,00	4965,84	31101,84
INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y ¾"	18400,00	1,00	20,00	3680,00	19,00	4195,20	26275,20
							101800,69

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que el procedimiento de INSTALACIÒN DOMICILIARIA por el Cambio de Tecnología y los elementos requeridos se efectuaron en la acometida del predio reclamante **No. 1529064**, es decir, que es de propiedad del usuario y, por ende, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos *2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.***

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos de instalación domiciliaria realizados en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando cobro por una MATERIAL REQUERIDO, por lo cual, éste departamento encuentra NO **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) LUCERO TORRES MURILLO, por lo tanto, los valores facturados **NO** serán objeto de modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994.**

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

10. ***Acometida de acueducto.*** *Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.*
(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

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

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Decreto 302 de 2000, art. 21)

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 LUCERO TORRES MURILLO identificado con C.C. No. 42001603 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) LUCERO TORRES MURILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 40 B- 15 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: LUCERO TORRES MURILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1529064 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 29 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**

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. 237120-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	**237120-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JHON MURILLO SUAREZ
Matrícula No	1001759
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 4 SEC-B CIUCAFE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 3044680

Resolución No. 237120-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237120 de 24 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) JHON MURILLO SUAREZ identificado con C.C. No. 4513946, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 237120 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1001759 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 2 CS 4 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-10

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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1001759**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	928 m3	913 m3	15 m3	15 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia del (la) señor (a) JHON FABER MURILLO, , identificado (a) con CC N° 4513946, practicada el día **29 de Octubre de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO: **"Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado. Se verificó lectura Actual: 925 m3."** Situación que evidencia

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **29 de Octubre de 2019** acerca de que se verifico la lectura del **medidor N°0915MMCEL101605AA,** instalado en el predio para el periodo **Octubre 2019 con lectura 925 m3**, se hace claro que existió una falla al momento de generar facturación para dicho periodo, por lo cual se procederá a cobrar la diferencia existente entre la última lectura de **913 m3** y la encontrada en visita técnica de **925 m3**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **1001759** por la Empresa, respecto al período de **Octubre 2019 por 15 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que se presentó un error en el momento de tomar la lectura, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: **Septiembre 2019 de 15 m3 a 12 m3**, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-9010** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-10	477	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-10	477	12	15	22243	27804	-5561
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-10	477	12	13	-8541	-9253	712
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-10	477	12	15	19085	23856	-4771
ND SUBSIDI	2019-10	477	12	13	-7328	-7939	611

ACUEDUCTO							

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

  "Artículo 9o. ***DERECHO DE LOS USUARIOS.***
  (…)
  9.1. *Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JHON MURILLO SUAREZ identificado con C.C. No. 4513946 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JHON MURILLO SUAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

la Matrícula No. 1001759 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 29 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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. 237195-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	**237195-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARINA ARBOLEDA DE OROZCO
Matrícula No	1179001
Dirección para Notificación	CR 32 A # 33 D- 52 MZ 18 CS 29 SAMARIA I

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 237195-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237195 de 28 DE OCTUBRE 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 28 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) MARINA ARBOLEDA DE OROZCO identificado con C.C. No. 24952246, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 237195 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1179001 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 32 A # 33 D- 52 MZ 18 CS 29 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-10.

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que corte generado para el predio de matrícula **N° 1179001** fuè para el período de JULIO presentaba edad **04** de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial) por valor de **$ 43.040**, mediante la factura No.46588844, con fecha límite de pago el **31 de Julio del 2019.**

Por lo anterior, el día **16 de Julio del 2019 a las 08:50 a.m,** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago y sobrepasando dos fechas límite establecidas, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **16 de Julio del 2019 a las 12:13p.m,** procedimiento que se hizo efectivo, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago de los $ 55.130 pesos después de la fecha limite otorgada, es decir, el pago fuè aplicado al sistema el día **03 de Octubre del 2019 a las 04:17 p.m. el cual fuè realizado por EEP de Aguas y Aguas Torre Central en jornada normal, es decir, con posterioridad a 5 fechas límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión,** siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de **Octubre**.

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) MARINA ARBOLEDA DE OROZCO, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **OCTUBRE**, no serán objeto de reliquidación.

FUNDAMENTOS LEGALES:

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la*

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARINA ARBOLEDA DE OROZCO identificado con C.C. No. 24952246 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) MARINA ARBOLEDA DE OROZCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 32 A # 33 D- 52 MZ 18 CS 29 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: MARINA ARBOLEDA DE OROZCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1179001 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 29 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**

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. 237182-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OCTAVIO ALBERTO FERNANDEZ** 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	**237182-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	OCTAVIO ALBERTO FERNANDEZ
Matrícula No	929489
Dirección para Notificación	MZ 16 CS 17 CIUDAD BOQUIA

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 integra, 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. 3048264

Resolución No. 237182-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237182 de 28 DE OCTUBRE 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 28 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) OCTAVIO ALBERTO FERNANDEZ identificado con C.C. No. 15926831, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 237182 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 929489 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 16 CS 17 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-10.

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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 929489**, se ha facturado de la siguiente manera:

Servicic	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	C
ACUEDI	2019	Octubre	1	561	531	30	17	V	13/10/2019	

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia del (la) señor (a) OCTAVIO ALBERTO FERNANDEZ Identificado (a) con CC N° 15926831 y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **29 de Octubre de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO: **"Se revisó el predio el cual existe fuga en sanitario por tapón agua stop. Lectura actual 587 m3"** Situación que se puede tomar como causa generadora del consumo elevado en el periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **929489** por la Empresa, respecto al periodo **Octubre 2019, SON CORRECTOS**, la empresa llego a la conclusión de que los consumos elevados fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones

hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio".

FUNDAMENTOS LEGALES

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, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por OCTAVIO ALBERTO FERNANDEZ identificado con C.C. No. 15926831 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) OCTAVIO ALBERTO FERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 CS 17 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OCTAVIO ALBERTO FERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 929489 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 29 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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. 237220-52 de 29 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LINA MARCELA JIMENEZ CASTAÑO** 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	**237220-52**
Fecha Resolución	29 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	8 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	12 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LINA MARCELA JIMENEZ CASTAÑO
Matrícula No	19547040
Dirección para Notificación	MZ 7 A CS 2 PS 2 PANORAMA II

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 3050649

Resolución No. 237220-52

DE: 29 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237220 de 29 DE OCTUBRE 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 el día 29 DE OCTUBRE DE 2019 la señora LINA MARCELA JIMENEZ CASTAÑO identificada con C.C. No. 1088246638, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 237220 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19547040 Ciclo: 10 ubicada en: MZ 7 A CS 2 PS 2 en el periodo facturado 2019-10

Al analizar el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observa que para los periodos en reclamación, al predio con matrícula 19547040 se han registrado los consumos de la siguiente manera:

Períodos	Lectura Anterior	Lectura Actual	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
SEPTIEMBRE/2019	469 mt3	558 mt3	89 m3	3 mt3	Por promedio (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar 86 mt3.
OCTUBRE/2019	558 mt3	563 mt3	5 m3	51 mt3	Diferencia de Lectura + 46 m3 de lo pendiente. (Art. 146-Ley 142/94)

Mediante visita técnica realizada el día 29 DE OCTUBRE DE 2019, con ocasión a la reclamación, en la que participó la señora LINA MARCELA JIMENEZ como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° M31315MMCEL041357AA. el cual registra una lectura acumulada de 564 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funcionando correctamente vive 1 persona"

De acuerdo con lo anterior, al sobrepasar el promedio de consumo del predio, la desviación que se presentó en el período de SEPTIEMBRE/2019, daba lugar a la revisión del predio por parte del Grupo de Previa a la

facturación, con el fin de determinar las causas del incremento antes de proceder con la facturación del consumo, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, visita que no se realizó dejando la observación: *PREDIO SOLO.*

No obstante todo lo anterior, al revisar y analizar el procedimiento previo a la facturación, se observa que el mismo si bien se intentó antes de la recuperación de esos consumos, no se realizó por lo que no se cumpió con los requisitos que determina la normatividad vigente para el efecto.

En conclusión, en razón a que esta prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la normatividad referida, habida cuenta que quedó demostrado que la deviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, reliquidando el periodo de OCTUBRE DE 2019 en el cual se facturó 51 mt3, cobrando el consumo del periodo de 5 mt3, y adicionalmente se solicitará al área encargada para que cobre los consumos futuros por estricta diferencia de lectura.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de $**147.848** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-10	470	5	13	-3559	-9253	5694
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-10	470	5	13	-3054	-7939	4886
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-10	470	5	51	7952	81109	-73157
AJUSTE A LA DECENA	2019-10	470	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-10	470	5	51	9268	94535	-85267

FUNDAMENTOS LEGALES

El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994 el cual consagra*:*
*"**La medición del consumo, y el precio en el contrato**. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*
Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. …

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.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LINA MARCELA JIMENEZ CASTAÑO identificado con C.C. No. 1088246638 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) LINA MARCELA JIMENEZ CASTAÑO

enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 7 A CS 2 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: LINA MARCELA JIMENEZ CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19547040 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 29 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c4089**