

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. 18406-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA NELLY VILLEGAS MESA** 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	18406-52
Fecha Resolución Recurso	31 DE OCTUBRE DE 2018
RECLAMO	230302 de 9 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA NELLY VILLEGAS MESA
Identificación del Peticionario	34058754
Matrícula No.	1813187
Dirección para Notificación	CLL 16 # 5 - 64 CENTRO

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2816548

Resolución No. 18406-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18406 DE 12 DE OCTUBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 230302 DE 28 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIA NELLY VILLEGAS MESA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34058754 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 230302-52 de 9 DE OCTUBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 1813187 Ciclo 9, ubicada en la dirección CR 37 # 30- 51 TORRE 3 APTO 502, Barrio VILLA VERDE.

Que el recurrente por escrito presentado el día **12 DE OCTUBRE DE 2018**, manifestando su inconformidad con la resolución recurrida, teniendo en cuenta que la empresa le cambio el equipo de medida existiendo una reclamación en curso, así, aunque ya se instaló el equipo antiguo y se reliquidó lo facturado por dicho concepto, solicita que se certifique el estado de medida nuevamente instalado, sin que se cobre valor alguno por el procedimiento; al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Una vez consultado el Sistema de Información Comercial de la empresa, se observa que el predio ubicado en la **CR 37 # 30- 51 TORRE 3 APTO 502**, con **matrícula de servicios públicos No. 1813187**, así, con el fin de verificar las situaciones esbozadas en el escrito recursivo y con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas, en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **31 de Octubre de 2018**, encontrando el predio solo, en la cual se realizó la siguiente observación: **“Se revisó el apartamento el cual tiene medidor instalado número 1015MMCAF010308AA lectura 908 metros. El medidor que está grabado en la factura no está en terreno”**. Revisor: **Freddy Ramos**.

En éste orden, se puede evidenciar que el equipo de medida se encuentra en buenas condiciones, teniendo para expresar que dicho equipo **“1015MMCAF010308AA”** fue instalado el 25 de Noviembre de 2011, es decir que lleva aproximadamente 8 años instalado, no obstante lo anterior, es necesario para la Empresa aclarar que el motivo del cambio obedece a la existencia de un nuevo avance tecnológico de los equipos, los cuales, tendrán un sin número de beneficios tanto para el usuario como la Empresa.

De ésta manera, la Empresa no está en la obligación de incurrir en gastos para realizar una revisión y/o calibración de un equipo que ya no es el autorizado por la misma, de acuerdo con lo establecido en el **artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994 y el Artículo 2.3.1.3.2.3.11 del Decreto 1077 de 2015**, para lo cual se transcribe lo siguiente:

Ley 142 de 1994:

“ARTÍCULO 135. DE LA PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión.”

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

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 de terminar 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.” (...)

Decreto 1077 de 2015:

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.11. De los medidores. Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o **usuarios adquieran, instalen,** mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.

Entre otras cosas, es claro que la empresa cumplió con lo solicitado en la reclamación inicial, pues que el usuario contaba con la razón fáctica y jurídica, pues retiró el equipo nuevo, reinstaló el equipo anterior y reliquidó los valores facturados por tal concepto, quedando a la espera de la decisión de la SSPD respecto del **recurso No. 17599-52 del 15 de Marzo de 2018**, en el cual se decidirá si el cambio del equipo de medida requerido por la Empresa, se encuentra del marco legal.

Es importante para la Empresa recordar que el cambio trae consigo las ventajas que tiene para el usuario la actualización del medidor teniendo en cuenta que la Empresa ha actuado con dentro de los lineamientos legales vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, donde se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia **con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

Así las cosas, considera éste departamento que lo solicitado por el usuario reclamante no es procedente, pues el equipo de medida No. **1015MMCAF010308AA**, instalado el 25 de Noviembre de 2011, no es el autorizado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de

Pereira SAS ESP, por lo tanto, se sujetará a la decisión que se tome sobre el tema por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

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 MARIA NELLY VILLEGAS MESA y **NO ACCEDE** a las pretensiones incoadas, **CONFIRMANDO** en todas sus partes la Resolución No. 230302-52 de 9 DE OCTUBRE DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 31 DE OCTUBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: chcuellar

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18413-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PAULA ANDREA CIRO 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:

Recurso No	18413-52
Fecha Resolución Recurso	31 DE OCTUBRE DE 2018
RECLAMO	230206 de 4 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	PAULA ANDREA CIRO GARCIA
Identificación del Peticionario	42134836
Matrícula No.	1052414
Dirección para Notificación	CR 15 # 32 B - 48 APTO 401 CRS RINCON DE SAN I NICOLAS

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2816534

Resolución No. 18413-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18413 DE 16 DE OCTUBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 230206 DE 26 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que la señora PAULA ANDREA CIRO GARCIA, identificada con cédula de ciudadanía No. 42134836 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 230206-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en TARIFA INCORRECTA de la factura con matrícula No. 1052414 Ciclo 5, ubicada en la dirección CR 15 # 32 B- 48 APTO 401, Barrio SAN NICOLAS en los **periodos facturados JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2018.**

Que la recurrente por escrito presentado el día **16 de OCTUBRE de 2018** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así:

Pereira,

Señor:
JEFE DE ATENCIÓN AL CLIENTE
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P
Ciudad

Por medio del presente escrito y con fundamento en la ley 142 de 1994 o Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, presento a usted Recurso(s) de Empresas públicas y Alcantarillado de Pereira Reposición Apelación

Para que: Se aclare
Se revoque o
Se modifique , la decisión tomada a través de:

Resolución # 230206-52 del 4 del octubre

Porque desde junio meso yieron el estucto. Sabiendo que llevo viviendo en la misma

Sustento este Recurso en las siguientes razones: ICbf. Oficio con Resolución S. 2018-504157-6601 Radicado el 31-08/2018.

17 de oct.
C. 5 ed.
Residencia vine a aguas median
que van a casa fueron no me encantaron
y no me llevo el estrato 1 sabiendo
que desde el año 2016 vivo en el mismo
predio que el mes de octubre también
se debe tener en cuenta gracias.

Que por lo tanto solicita se revoque la decisión tomada en la resolución 230206-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

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

Que la **LEY 1753 DE 2015** Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo 2014-2018 "Todos por un nuevo país", en su artículo 214 modificó el artículo 127 de la Ley 1450 de 2011 el cual quedará así:

"Artículo 127. Tarifas de servicios públicos para servicios de primera infancia y hogares sustitutos. Para efecto del cálculo de las tarifas de acueducto, alcantarillado, aseo, energía eléctrica y gas domiciliario, los inmuebles de uso residencial donde operan hogares sustitutos y donde se prestan servicios públicos de atención a primera infancia (hogares comunitarios de bienestar, centros de desarrollo infantil, hogares FAMI y hogares infantiles) serán considerados estrato uno (1), previa certificación del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar (ICBF)."

Que el **DECRETO 1766 DE 2012** en su **artículo segundo** requiere al Instituto Colombiano de Bienestar Familiar - ICBF remitir a los prestadores de servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y otros una certificación que contenga la relación de hogares comunitarios de bienestar y de hogares sustitutos existentes a la fecha de expedición del presente decreto, identificándolos debidamente y consignando, en cada caso, la dirección del inmueble en donde funcionan, el estrato a que pertenece actualmente y los servicios públicos domiciliarios de los cuales son usuarios, así como también le solicita al ICBF reportar la respectiva novedad.

Que según el sistema de información comercial el INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR mediante la solicitud N°. 2406425 requirió a Aguas y Aguas de Pereira cambiar el estrato asignado por el estrato 01 al predio objeto de estudio, como se procede a relacionar:

Proceso	337	Predio	1052414	Número	2406425
Area	MATRICULAS	Clase	3: CAMBIO DE DATOS BASICOS	Tipo solicitante	Id Solicitante
Responsable	TODOS	Solicitante	INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR		
Fecha	05/09/2016 3:27:31 p. m.	Usuario	c8480	PAULA ANDREA GONZALES DIAZ	
Vence: 07/09/2016					
Observaciones: SE SOLICITA REVISAR SI EN EL PREDIO FUNCIONA HOGAR DE BIENESTAR FAMILIAR, PARA REALIZAR CAMBIO A ESTRATO 1 SEGUN SOLICITUD N° 66-10100 DEL INSTITUTO COLOMBIANO DE BIENESTAR FAMILIAR.					

Que en visita realizada el 31 de OCTUBRE de 2018 se encontró medidor No. P1415MMRSA46910AA de 1/2", en buen estado y registrando normal, con lectura de **626 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición. Se revisó el apto y no hay fugas, todo en buen estado. En este apartamento funciona un hogar sustituto del ICBF con un cupo de tres niños. A continuación se adjunta la evidencia fotográfica:



Que en este orden de ideas, este Departamento una vez estudiados los fundamentos de hecho y de derecho expuestos, considera procedente acceder a lo solicitado, por lo cual para tranquilidad del usuario se le informa que en el sistema de información comercial ya se corrigió el estrato del inmueble de matrícula número 1052414, como se procede a relacionar a continuación:

Proceso Predio 1052414 Número 2817280
 Clase 1 SOLICITADO POR EL USUARIO
 Área ATENCION AL USUARIO N.º ref. Tipo solicitante Id Solicitante
 Responsable TODOS Solicitante PALLA ANDREA CIRIO GARCIA
 Fecha 31/10/2018 2:53:22 p. m. Vence 31/10/2018 Usuario asesor2 ASESOR 2
 Observaciones SE REALIZA CORRECCION DE ESTRATO (MEDIO) A (BAJO/BAJO) CON OCASION AL RECURSO N° 18413.

CAMBIO DE CLASE DE USO Y ESTRATO

Predio

Anterior clase de uso RESID--EST 4 Nueva clase de uso RESID--EST 1
 Anterior estrato 4 - Medio Medio Nuevo estrato 1 - Bajo Bajo
 Anterior nombre LONDONOS.Y.MURGUEITIO.L Nuevo nombre
 Anterior Act Economica VIVIENDA FAMILIAR Nuevo Act Economica

Que así mismo este Departamento reliquidó a favor del predio en reclamo los mayores valores cobrados en los periodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2018 al predio en reclamación, por concepto de incorrecta aplicación del **DECRETO 1766 DE 2012** y de la **LEY 1753 DE 2015**, dicho monto se verá reflejado en la próxima facturación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-135958** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2018-10	419	0	0	-3653	0	-3653
	2018-9	419	10	0	-10736	0	-10736
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2018-9	419	0	0	-6770	0	-6770
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-8	419	11	0	-11809	0	-11809
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2018-9	419	0	0	-3653	0	-3653
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2018-8	419	0	0	-6770	0	-6770

SUBSIDI C.F.ALCANTA	2018-7	419	0	0	-6770	0	-6770
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-10	419	10	0	-11925	0	-11925
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	419	10	0	-11929	0	-11929
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-7	419	11	0	-11809	0	-11809
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-10	419	0	0	0	-2	2
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2018-7	419	0	0	-3653	0	-3653
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-10	419	10	0	-10736	0	-10736
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2018-10	419	0	0	-6770	0	-6770
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-6	419	0	0	0	-4	4
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-7	419	11	0	-12208	0	-12208
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-8	419	11	0	-13117	0	-13117
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2018-8	419	0	0	-3653	0	-3653
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-8	419	0	0	-4	-1	-4

Que finalmente este Departamento considera necesario comisionar al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud N°. 2817291 para que verifique que no se modifique el estrato 01 a este predio del ICBF a menos que el ICEBF lo solicite o que se verifique un uso diferente, lo anterior para evitar que se siga presentando error en la estratificación.

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 PAULA ANDREA CIRO GARCIA en contra de la Resolución No. 230206-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1052414 la suma de **-135958**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 31 DE OCTUBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18414-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MILDRED GALLO** 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	18414-52
Fecha Resolución Recurso	31 DE OCTUBRE DE 2018
RECLAMO	230389 de 8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MILDRED GALLO
Identificación del Peticionario	42118597
Matrícula No.	84392
Dirección para Notificación	CR 12BIS # 10- 26 LOS ROSALES

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2816825

Resolución No. 18414-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18414 DE 16 DE OCTUBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 230389 DE 1 DE OCTUBRE DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el recurrente por escrito presentado el día 16 DE OCTUBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así:

1- En el mes de marzo comienzo a habitar la vivienda ubicada en la carrera 12 bis # 10-26 de Pereira, la casa tiene dos pisos, yo habito el primer nivel y el segundo estaba desocupado. Existen 2 DOS tapas de las DOS viviendas con sus respectivos contadores en el andén. 2- Vivo SOLA, NO lavo ropa (no tengo lavadora), y NO cocino en el inmueble, (pido diario a domicilio y puedo comprobarlo), además realizo deporte de alto rendimiento por lo cual NO me baño en casa sino en el lugar donde acabo de entrenar de lunes a sábado (también tengo como demostrarlo). Por lo tanto, mi consumo es UNICAMENTE de inodoros y es mínimo.

3- Las facturas anteriores fueron siempre hasta septiembre de 3 Metros cúbicos y de repente apareció de 8 metros cúbicos, lo cual era imposible dados los hábitos de consumo que describí en el primer hecho.

4- Presento el 1 de octubre del 2018 reclamo número 230389, el día 5 de octubre se presenta el señor FERNANDO HERRERA como funcionario de la empresa AGUAS Y AGUAS, DETERMINANDO: " cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el medidor número M1315MMCEL041174AA el cual registra una lectura acumulada de 238 metros cúbicos. Hace 6 meses habita el predio una persona, permanece poco en el predio, no tiene lavadero e informa que no hace de comer en el predio, NO se observan fugas en las instalaciones hidráulicas" El señor revisa toda la casa y constata que realmente el lavadero está en desuso, y que los inodoros están en perfecto estado, pero omite informar lo más importante, que es el hecho de que el mismo se percató que mi medidor esta trocado con el del segundo piso, que es un predio totalmente diferente, es decir, la empresa AGUAS Y AGUAS viene cobrándome el consumo de un predio ajeno, lo que es una flagrante violación a mis derechos como usuario, en el entendido que el consumo que se me está cobrando no es el de mi predio.

5- el día 8 de octubre me llega una resolución número 230389-52 en la cual se determina no solo lo anterior respecto a la visita, sino una falsedad muy grave como lo es asegurar

que el contador estaba tapado, lo que es falso, el funcionario de apellido HERRERA corroboró en la visita e incluso tomó fotos donde se ve claramente que lo que había en el visor de los medidores es arena que basta con pasar el dedo para que se quite.

6- En la visita que el señor HERRERA se descubrió algo bastante grave y no está registrado en dicha resolución y es la causa principal de todo este asunto. EL CONTADOR QUE ESTA EN LA PUERTA DE MI CASA (carrera 12bis N.10 26) NO ES EL MÍO, El número que corresponde con la numeración M1315MMCELO41174AA es el de la puerta de la casa de enseguida (carrera 12bis N. 10-28) y en el entendido que el predio ajeno está recién ocupado hace dos meses por una familia con muchas personas, las cuales usan mayor cantidad de agua y de vertimiento, es lógico que el consumo sea mucho mayor que el mío, pero al estar los medidores trocados, me están cobrando un consumo ajeno, violando mis derechos de usuario.

7- El error en los medidores es notable, y se evidencia en mi factura N. 45108571, la cual llego por un valor de \$ 112.430 y con supuesto consumo de 17 metros cúbicos. Consumo que no es el mío, en el entendido que en el predio no hay fugas y solo lo habito yo, y como ya referí en el primer hecho, los hábitos de consumo son mínimos.

8- EL DIA 10 DE OCTUBRE al sacar la basura me encuentro a otro funcionario de la empresa de AGUAS Y AGUAS, el señor Jorge Andrés (sin apellido en el recibo) que en efecto estaba de nuevo revisando el contador. Me entrego un papel sobre su visita que dice "instalaciones en buen estado, sin fugas, lectura acumulada" De NUEVO el señor estaba en el contador equivocado, ósea en la tapa de contador frente a mi puerta, que NO es el correspondiente a mi número de contador según las facturas, error que el señor Herrera ya había descubierto, Sin embargo la empresa AGUAS Y AGUAS falta a la verdad, al no reconocer su error e ignorarlo completamente en la contestación a mi reclamación, violando la lealtad procesal y el debido proceso de esta vía gubernativa.

9. A la fecha AGUAS Y AGUAS no corrige el error de los medidores trocados, situación que continúa violando mi derecho a que se me cobre el consumo real de mi predio y no el de un predio ajeno, como ocurre en la actualidad.

10. Faltando a la verdad, AGUAS Y AGUAS continuamente coloca en mi factura que el medidor está tapado, lo que es mentira, el funcionario que enviaron a la revisión de apellido HERRERA, pudo constatar que el medidor está totalmente visible y que es plenamente posible leer el consumo que registra, el error es que el consumo que registra dicho medidor es el de un predio ajeno.

PRETENSIONES

Que de manera inmediata AGUAS Y AGUAS verifique y reconozca que el medidor de mi predio (carrera 12bis N. 10 26) está trocado con el medidor del predio de la carrera 12bis N.10-28.

Que de manera inmediata sea corregido el error referido en la pretensión anterior y AGUAS Y AGUAS proceda a trasladar los medidores a sus predios correspondientes, ya

que solo así podrá ver garantizado mi derecho a que se me cobre el consumo real de mi predio y no el de un predio ajeno, como actualmente ocurre.

Que se reliquide las facturas de los últimos 2 periodos y las venideras hasta que se corrija lo referido en las pretensiones anteriores, ya que el consumo que se me está cobrando actualmente, es el consumo del piso 2), un predio totalmente ajeno al mío y este error solo es imputable a AGUAS Y A(AGUAS).

Que se sancione por la SUPERSERVICIOS a AGUAS Y AGUAS por faltar a la verdad en su respuesta a mi reclamación, faltando a la lealtad procesal, violando la vía gubernativa y por consiguiente mis derechos como usuario al debido proceso y a la contradicción y/o la defensa. al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, misma que se llevó a cabo por personal del Departamento de Atención al Cliente el día 31 de OCTUBRE de 2018 donde se constató que al predio se presta el servicio de acueducto a través de acometida de 1/2" de diámetro, tiene instalado el medidor N° M1315MMCEL041174AA el cual presenta una lectura acumulada de 242 mt³, el uso es residencial, OCUPADO y al revisar las instalaciones internas no se observó daños ni fugas de agua, medidor correcto no existe troque.

Podemos observar que la Empresa efectivamente en el período de OCTUBRE/18 ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”*

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

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, que se encuentra ocupado y se ha presentado consumos, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada el día 31 de OCTUBRE de 2018, con ocasión del recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el medidor, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamientos de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

respecto de sus pretensiones es pertinente informar que de conformidad a las vivistas realizadas NO EXISTE troque de medidores y el que mide para su predio es el correcto, por lo tanto su segunda pretensión no es viable, ni pertinente, de igual forma no hay lugar a reliquidación alguna.

por último, es de precisar que la Empresa no le ha violentado el Derecho a la usuaria por el contrario le ha dado todas las garantías y respetado el debido proceso.

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, siendo entonces no procedente lo solicitado por el usuario.

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 del período de Octubre de 2018 se ajustaron a lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por MILDRED GALLO y **NO ACCEDE** a las pretensiones del recurrente confirmandose en todas sus partes la Resolución No. 230389-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 31 DE OCTUBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18419-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA EDILIA PIEDRAHITA** 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	18419-52
Fecha Resolución Recurso	31 DE OCTUBRE DE 2018
RECLAMO	230315 de 2 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA EDILIA PIEDRAHITA
Identificación del Peticionario	42050354
Matrícula No.	703397
Dirección para Notificación	MZ 37 CS 28 VILLA SANTANA -SAN VICENTE

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2804059

Resolución No. 18419-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18419 DE 17 DE OCTUBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 230315 DE 28 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el recurrente por escrito presentado el día 17 DE OCTUBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: no estoy de acuerdo con el resultado del reclamo, yo vivo sola y no es justo que de un momento a otro me cobren tanto, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 19 de Octubre de 2018 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida registraba una lectura acumulada de 403 m3, actualmente habita 1 persona, la acometida y el medidor se observaron en buen estado, instalaciones internas sin fugas.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de AGOSTO de 2018, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de 31 m3 que registró el equipo de medida se facturaron 3 m3, quedando pendiente por facturar 28 m3, y para el período de agosto de 2018 se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se determinó que fue utilización del servicio, y por lo tanto, a los 3 m3 que registró el equipo de medida en septiembre se le agregaron los 28 m3 dejados de facturar en el período anterior, para un total de consumo facturado de 31 m3, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, y no se le hicieron pruebas al medidor para determinar su correcto funcionamiento.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el período de SEPTIEMBRE de 2018. cobrando el consumo promedio equivalente a 3 m3.

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

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.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en

el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-66002** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-9	470	3	13	-3221	-13956	10736
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	470	3	31	4654	48093	-43439
DEBITO VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2018-9	470	3	6	-1592	-3184	1592
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-9	470	0	0	0	700	-700
DEBITO CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2018-9	470	3	6	-1433	-2867	1433
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	470	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-9	470	3	13	-3577	-15502	11925
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-9	470	0	0	0	-700	700
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-9	470	3	31	5170	53419	-48250

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 EDILIA PIEDRAHITA contra la Resolución No. **230315-52** de **2 DE OCTUBRE DE 2018**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 703397 la suma de **-66002**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 31 DE OCTUBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18442-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HELMER GRAJALES** 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	18442-52
Fecha Resolución Recurso	31 DE OCTUBRE DE 2018
RECLAMO	230723 de 24 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	HELMER GRAJALES
Identificación del Peticionario	10098321
Matrícula No.	293043
Dirección para Notificación	CLLE 21 # 21 - 06 PROVIDENCIA

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2816011

Resolución No. 18442-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18442 DE 26 DE OCTUBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 230723 DE 22 DE OCTUBRE DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) HELMER GRAJALES, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10098321 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 230723-52 de 24 DE OCTUBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 293043 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 18 # 23- 43, Barrio PROVIDENCIA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-10.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 26 DE OCTUBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión de acuerdo a lo expuesto en el documento adjunto.

- Adicionalmente solicita se revoque, aclare o modifique la decisión tomada en la resolución 230723-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se ejecutó el día 30 de OCTUBRE de 2018 encontrando medidor No. P1315MMCEL37458AA con lectura de **835 m3**; en el predio habitan 4 personas y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** el medidor registró de **732 m3 a 774 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **42 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **11 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores*", **dejando pendiente por facturar 31 m3.**

Que el día **29 de SEPTIEMBRE de 2018** la empresa entregó en el inmueble objeto de reclamo, la notificación de **VISITA DE REVISIÓN PREVIA** a la facturación donde se le informaba que con ocasión a la presencia de una desviación significativa se visitaría el inmueble el día **2 de OCTUBRE de 2018.**

Por lo anterior, el día **2 de OCTUBRE de 2018** se realizó **VISITA PREVIA A LA FACTURACION** al inmueble; sin embargo, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **801**

m3.

En el período de **OCTUBRE de 2018** el medidor registró de **774 m3** a **813 m3**, arrojando una diferencia de **39 m3**, que sumado a los **21 m3** pendientes por facturar de **SEPTIEMBRE de 2018** da como resultado **60 m3**.

Que el día **5 de OCTUBRE de 2018** la empresa entregó en el inmueble objeto de reclamo, la notificación de **VISITA DE REVISIÓN PREVIA** a la facturación donde se le informaba que con ocasión a la presencia de una desviación significativa se visitaría el inmueble el día **11 de OCTUBRE de 2018**.

Por lo anterior, el día **11 de OCTUBRE de 2018** se realizó **VISITA PREVIA A LA FACTURACION**; sin embargo, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **817 m3**.

De lo anterior se puede concluir que la Empresa cumplió con la obligación de investigar las causas de la desviación significativa de consumo, gracias a la programación de las visitas de revisión previa en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicadas con ocasión de la reclamación y la visita de revisión previa, donde se deja constancia que las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo tanto, lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el medidor.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 164, 165, 166, 168, 169 y 170 del Código General del Proceso, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en el período de OCTUBRE de 2018 no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado.

Además, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de este.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del

mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por HELMER GRAJALES y **NO ACCEDE** a sus pretensiones y CONFIRMA en todas sus partes la Resolución No. 230723-52 de 24 DE OCTUBRE DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 31 DE OCTUBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230587-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

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

Resolución No	230587-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	BLANCA ALEYDA CALLE MORALES
Matrícula No	236364
Dirección para Notificación	CL 19 # 5- 09 LA LIBERTAD

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2810514

Resolución No. 230587-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230587 de 16 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE OCTUBRE DE 2018 la señora BLANCA ALEYDA CALLE MORALES identificada con C.C. No. 42061417, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230587 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 236364 Ciclo: 2 ubicada en: CL 19 # 5- 09 en **el periodo facturado 2018-10**

Al respecto le preciso lo siguiente:

Que el día **16 de OCTUBRE de 2018** el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP en la visita practicada al inmueble de matrícula **236364** se diagnosticó lo siguiente *"Funciona peluquería allí solo hay 1 sanitario y 1 lavamanos se revisaron y no existen fugas. Es de anotar que hay un medidor recién instalado y presenta fuga atrás del medidor por el acople"*.

Que el día **24 de OCTUBRE de 2018** el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP en la visita practicada al inmueble de matrícula **236364** se diagnosticó lo siguiente *"instalaciones en buen estado el medidor N°. C18LA326609, el cual registra una lectura acumulada de 05 m3 corresponde al predio. Tiene fuga en el acople del medidor. Mandar a calibrar"*.

Que posteriormente el equipo de revisores del Departamento de Control de pérdidas no técnicas de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP diagnosticó lo siguiente. *"Se revisa el predio de matrícula N°. 236364, el cual tiene el medidor N°. C18LA326609 y registra una lectura acumulada de 05 m3. Por otra parte, la matrícula N°. 148759 tiene instalado el medidor N°. P1715MMRSA105427AA. Grabar medidor histórico y cambiar otro"*.

Que adicionalmente, en la visita practicada al inmueble de matrícula **236364** el día **26 de OCTUBRE de 2018** por parte del equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP se diagnosticó lo siguiente: *"La dirección calle 19 # 5-09 con matrícula 236364 se surte del medidor C18LA326609 con lectura 5 m3. Allí funciona una peluquería la cual se revisó **y no existen fugas**. La dirección calle 19 # 5-07 con matrícula 148759 se surte del medidor P1715MMRSA105427AA con lectura 134. Allí funciona un colegio el cual se revisó **y no existen fugas**"*.

Predio de matrícula N°. 236364:



Predio de matrícula N°. 148759:



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

Dirección	Matricula	Medidor sistema	Lectura	Medidor terreno	Lectura
CL 19 # 5-09	236364	1215MMCMX2 2753AA	130 mt3	C18LA326609	05 mt3
CL 19 # 5-07	148759	C18LA326609	04 mt3	P1715MMRSA 105427AA	134 mt3

Que en razón al hallazgo descrito en el cuadro, este Departamento procedió a comisionar al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud No. 2816712 para que proceda a grabar en el sistema de información comercial el medidor N°. C18LA326609 al predio de matrícula N°. 236364. Así como también proceda a grabar en el sistema de información comercial el medidor N°. P1715MMRSA105427AA al predio de matrícula N°. 148759.

Que adicionalmente, este Departamento comisionó mediante la solicitud N°. 2816720 al Departamento de facturación y cartera de la empresa para que proceda a actualizar la lectura de la matricula N° 236364 que tiene el medidor N°. C18LA326609 que está en 05 mt3 e igualmente proceda a actualizar la lectura de la matricula N° 148759 que tiene el medidor N°. P1715MMRSA105427AA que está en 134 mt3.

Que pese a que en la visita técnica de fecha **26 de OCTUBRE de 2018** no se encontraron fugas, este Departamento mediante la solicitud N°. 2817146 comisionó al área de operaciones de la empresa para que proceda a revisar si existe fuga atrás del medidor por el acople, y de encontrarse la fuga se efectúe las reparaciones que deban ejecutarse para

su reparación.

Que según el sistema de información comercial el medidor N°. **C18LA326609** fue instalado el día 20 de AGOSTO de 2018, es decir, que en el periodo de **OCTUBRE de 2018** se presentó una inconsistencia en la facturación debido a que la lectura del medidor estaba trocada en el sistema de información comercial, en consecuencia es procedente despachar favorablemente las pretensiones del peticionario, reliquidando en el periodo de **OCTUBRE de 2018** los **07 m3** facturados de más al inmueble con matrícula N°. **236364**, como a continuación se detallará:

PERIODO	DIFERENCIA DE LECTURA REAL	CONSUMO FACTURADO	CONSUMO UTILIZADO
SEPTIEMBR E DE 2018	Lectura actual 1 m3 menos (-) lectura anterior 04 m3	10 m3	03 m3
TOTAL		07 m3	

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-36381** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons . Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
	2018-10	485	0	0	-1	0	-1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-10	485	3	10	2732	9107	-6375
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-10	485	3	10	3035	10115	-7081
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	485	3	10	4654	15514	-10860
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	485	3	10	5170	17232	-12062
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-10	485	0	0	-3	0	-3

Que respecto a la manifestación del usuario consistente en: *“usuario afirma que en el mes de agosto 2018 se robaron el medidor, por lo cual fue instalado uno nuevo y no se ha cobrado y si se cobra sea en una sola cuota”*, este Departamento procederá a precisar lo siguiente:

Que este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por cobros de instalación domiciliaria, a saber:

Predio		148759	Consecutivo		377719552
Recursos BPM					
Recurso	Nombre				Cantidad
127010088	TUBERIA PVC DE 1/2 " RDE 13.5				0.50
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"				1.00
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"				1.00
127030192	CODO PVC DE 1/2" X 90°				2.00
127030751	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN				1.00
127030783	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"				1.00
128020036	VALVULA DE CORTE DE 1/2"				1.00
131020056	MEDIDOR 1/2" VOLUMETRICO R.160 - PLASTICO				1.00
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR				1.00

Que dicha instalación tuvo un costo de \$224.154,99 financiado en 18 cuotas mensuales de \$14.430,93 de las cuales se han facturado 02 cuotas, más IVA por valor de \$42.589,44 el cual ya ha sido cancelado, dicho cobro se detalla a continuación:

Predio		148759	Consecutivo		377719552			
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna								
Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital		
> 2018	Octubre	45118868	\$14,430.93	\$3,412.97	\$11,017.97	\$202,292.57		
2018	Septiembre	44965705	\$14,430.93	\$3,586.48	\$10,844.45	\$213,310.54		
Recursos BPM								
Recurso	Nombre	Cantidad	Valor	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127010088	TUBERIA PVC DE 1/2 " RDE	0.50	1,422.91	15.00	106.72	19.00	155.45	973.63
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC	1.00	267.51	15.00	40.13	19.00	58.45	366.09
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+L	1.00	1,151.24	15.00	172.69	19.00	251.54	1,575.47
127030192	CODO PVC DE 1/2" X 90°	2.00	368.48	15.00	110.54	19.00	161.03	1,008.53
127030751	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESI	1.00	184.24	15.00	27.64	19.00	40.26	252.13
127030783	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2	1.00	14,199.96	15.00	2,129.99	19.00	3,102.69	19,432.65
128020036	VALVULA DE CORTE DE 1/2	1.00	18,056.49	15.00	2,708.47	19.00	3,945.34	24,710.31
131020056	MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRI	1.00	136,493.2	15.00	20,473.98	19.00	29,823.77	186,790.97
1570300175	MANO DE OBRA INSTALAC	1.00	23,116.31	15.00	3,467.45	19.00	5,050.91	31,634.67
								266,744.43

Que según el sistema de información comercial el día 19 de AGOSTO de 2018 se presentó la necesidad de realizar un mantenimiento correctivo en la acometida de distribución del predio en reclamación, con observación. MEDIDOR HURTADO BASTANTE FUGA LLAMAR AL NUM 3202237823 CALLE 19 # 5-09, el medidor hurtado era el N°. 1215MMCMX22753AA, no obstante lo anterior, por error se facturó el cobro al predio de matrícula N°. 148759 como se relaciona a continuación:

Proceso	RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION	Predio	148759	Número	2771121
Fecha radicación	19/08/2018 4:08:55 p.	Vence	22/08/2018 4:08:55 p.	Solicitante	
Observaciones	MEDIDOR HURTADO BASTANTE FUGA LLAMAR AL NUM 3202237823 CALLE 19 # 5-09 . TEL 3202237823. REVISÁ: CARLOS ARTURO ZAPATA DÍAZ. NO REQUIERE GEOPONO. NO REQUIERE COMPRESOR.				
Datos Tarea					
Tarea actual	(310) EN EJECUCIÓN	Número ejecución	7134461		
Area	OPERACIONES	Responsable *			
Fecha tarea	20/08/2018 11:27:23 e	Fecha finaliza	21/08/2018 10:01:01 e	Vence	20/08/2018 12:27:00 e
Num. cuotas		Vr. cobro		Interes	
Ejecuciones					
Observaciones	Funcionario	Porcentaje	Usuario	Nombre usuario	Fecha
A se reparo acometida	HECTOR MARTINEZ SOTELO	100 %	0069	MARTHA CECILIA OSORIO CUARTAS	21/08/2018 10:01:01 a. m

Que la acometida de acueducto **es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble**, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro 1/2" propio de las viviendas, como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



Que así mismo es necesario poner de manifiesto al peticionario que el valor facturado por concepto de la instalación domiciliar registrado en los cumplidos N°. 377719552 (INSTALACIÓN DOMICILIARIA) y N°. 377719551 (IVA DE INSTALACIÓN DOMICILIARIA) obedece al parágrafo 1° del artículo primero denominado: Conexiones de Acueducto de la directiva empresarial N°. 098 de 2017 por la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.

Que se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil.

Que en este orden de ideas, se procederá a reliquidar a favor del predio de matrícula N°. 148759 el valor facturado en los periodos de **SEPTIEMBRE y de OCTUBRE de 2018** por las **02** primeras cuotas, las cuales tuvieron un valor individual de **\$14,430.93** y un valor total de **\$28,861.86**, así como también se reliquidará el valor del IVA facturado en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** por la única cuota, la cual tuvo un valor de **\$42,589.44**, así mismo este Departamento procederá a comisionar mediante la solicitud N°. 2817137 al

Departamento de facturación y cartera para que anule los cumplidos N°. 377719552 (INSTALACIÓN DOMICILIARIA) y N°. 377719551 (IVA DE INSTALACIÓN DOMICILIARIA) a la matrícula N°. 148759, así como también trasladen el cobro los cumplidos N°. 377719552 (INSTALACIÓN DOMICILIARIA) y N°. 377719551 (IVA DE INSTALACIÓN DOMICILIARIA) a la matrícula N°. 236364 ubicada en la CL 19 # 5- 09 del barrio LA LIBERTAD, ya que la instalación domiciliaria se realizó en el predio de matrícula N°. 236364. Por favor cobrar a una sola cuota a solicitud del usuario.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

bienes.

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

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

Artículo 148 inciso 2 de la Ley 142 de 1994: *"No se cobrarán servicios no prestados", tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario".*

Artículo 154 de la ley 142 de 1994 inciso 3.: *"En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos".*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por BLANCA ALEYDA CALLE MORALES identificado con C.C. No. 42061417 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a BLANCA ALEYDA CALLE MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 5- 09 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BLANCA ALEYDA CALLE MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 236364 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230805-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DCOLFARMA** 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	230805-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	DCOLFARMA
Matrícula No	435883
Dirección para Notificación	CR 10 # 48- 178 MARAYA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2809504

Resolución No. 230805-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230805 de 23 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) DCOLFARMA identificado con C.C. No. 9004064207, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230805 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 435883 Ciclo: 5 ubicada en: CR 10 # 48- 178 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10

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 del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE OCTUBRE DE 2018 en la que participó el usuario del servicio público y Fernando Emilio Torres, como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA71175AA el cual registra una lectura acumulada de 741 m3. En la revisión con el equipo del geófono se detectó fuga interna o imperceptible en la ducha del baño del sótano o bodega.

Teniendo en cuenta la fuga imperceptible que se presenta, se accede a reliquidar el consumo facturado en el periodo de OCTUBRE DE 2018 al consumo promedio de 12 m3.

Igualmente, se reporta la novedad al Grupo de Facturación para que cobren el consumo promedio en el periodo de noviembre, mientras reparan la fuga imperceptible.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -321544 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	408	12	70	18617	108597	-89980
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-10	408	12	70	12901	75257	-62356
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	408	12	70	20678	120624	-99946

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-10	408	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA	2018-10	408	0	0	-5	0	-5
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-10	408	12	70	14330	83592	-69262

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por DCOLFARMA identificado con C.C. No. 9004064207 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) DCOLFARMA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 48- 178 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: DCOLFARMA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 435883 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230930-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DEL ROSARIO ARANGO ESPITIA** 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	230930-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA DEL ROSARIO ARANGO ESPITIA
Matrícula No	267229
Dirección para Notificación	CR 15 # 20- 12 OLAYA HERRERA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2813236

Resolución No. 230930-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230930 de 26 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) MARIA DEL ROSARIO ARANGO ESPITIA identificado con C.C. No. 42070075, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230930 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 267229 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 15 # 20- 12 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10.

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 calificación)

Que el 29 DE OCTUBRE DE 2018 personal del Departamento de Servicio al Cliente se desplazó al inmueble con el fin de revisar las instalaciones internas y el predio se encontraba solo, se marcó en varias oportunidades al número del celular que suministró el reclamante y no fue posible la comunicación, sin embargo, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA49363AA el cual registra una lectura acumulada de 211 m3 Se revisó la acometida y el medidor y se encontraron en buen estado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor en este periodo en estos periodos avanzó de 168 a 178 en SEPTIEMBRE y de 178 a 197 m3 en OCTUBRE, arrojando un consumo de 10 y 19 m3 respectivamente, en la revisión previa de octubre, para determinar el incremento del consumo, se observó fuga visible en el tanque del sanitario y por esta causa se factura el consumo total que registre el medidor. en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura. Se adjunta copia del acta de la revisión previa.

Tipo Cliente ALTO TERRENO Original Empresa		Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.		REPORTES DE CORRECCIONES PARA DETERMINACION DE CONSUMO Versión 1 Junio 8 2008																																											
Dirección: CR 15 # 20-12 OLAYA HERRERA, BOTANO COMBRA																																															
Usuario: RODOLFO D. OJEDA		Cédula: 108103053		Correo: 48800																																											
Uso: COMERCIAL		Uso enmendado en el predio: C		Estado: 1 Tipo Cuenta: 4																																											
Matrícula: 287229		Medidor: PARAMESSA-WEGGALA		Diámetro: 1/2" PULGADA Lectura Predio: 198 No. Habitantes: 2																																											
<table border="1"> <thead> <tr> <th>Meses</th> <th>Oct</th> <th>Sept</th> <th>Agosto</th> <th>Jul</th> <th>Jun</th> <th>May</th> <th>Observ</th> <th>Oct</th> <th>Sept</th> <th>Agosto</th> <th>Jul</th> <th>Jun</th> <th>May</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Lectores Agua</td> <td>187</td> <td>178</td> <td>168</td> <td>162</td> <td>158</td> <td>147</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td>Consumos Agua</td> <td>19</td> <td>10</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>8</td> <td>2</td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>						Meses	Oct	Sept	Agosto	Jul	Jun	May	Observ	Oct	Sept	Agosto	Jul	Jun	May	Lectores Agua	187	178	168	162	158	147								Consumos Agua	19	10	8	8	8	2							
Meses	Oct	Sept	Agosto	Jul	Jun	May	Observ	Oct	Sept	Agosto	Jul	Jun	May																																		
Lectores Agua	187	178	168	162	158	147																																									
Consumos Agua	19	10	8	8	8	2																																									
Medidor Trocado		% Devia: 2.17		Observación de Cliente: 81																																											
Lectura:		Factor Imp.		"El agua es nuestro recurso natural más preciado, sin agua no es sostenible nada ni nadie. Cuidarla es una responsabilidad compartida. Por el uso eficiente y ahorro del agua, tomamos conciencia."																																											
N° Medidor:		Nivel Imp.																																													
Dirección:																																															
Informe de la Visita en Terreno: FUGA DE UN STOP																																															
Firma Ejecutor a Usuario:		Fecha: 10-15-18		Firma Funcionario:																																											
C.C. N°:		Teléfono:		C.C. N°:																																											

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. Igualmente se le aclara que cualquier fuga que se presente en el predio debe ser asumida por el usuario, pues no es responsabilidad de la Empresa.

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 SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2018** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 MARIA DEL ROSARIO ARANGO ESPITIA identificado con C.C. No. 42070075 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA DEL ROSARIO ARANGO ESPITIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 20- 12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA DEL ROSARIO ARANGO ESPITIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 267229 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE

PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230922-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MERCEDES RAMIRES** 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	230922-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ MERCEDES RAMIRES
Matrícula No	426106
Dirección para Notificación	BLQ 12 APTO 103 LOS CEDROS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2813130

Resolución No. 230922-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230922 de 26 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) LUZ MERCEDES RAMIRES identificado con C.C. No. 42068591, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230922 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 426106 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: BLQ 10 A APTO 104 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7,2018-10,2018-9,2018-8.

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

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en los períodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2018 y el cobro del servicio del geófono.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de JULIO de 2018 el medidor registró de **1166 m3 a 1196 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **30 m3**.

En el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de **1196 m3 a 1204 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **8 m3**.

En el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **1204 m3 a 1205 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **1 m3**.

En el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **1205 m3 a 1205 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **0 m3**.

En visita realizada el 29 de OCTUBRE de 2018 se encontró medidor No. 1115MMCCA19603AA de 1/2", funcionando normal, con lectura de **1205 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial, se observó la reparación de una fuga interna a la entrada del apartamento y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

racional del servicio.

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

En cuanto al cobro del servicio del geófono, verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que se están realizando los siguientes cobros por instalaciones domiciliarias a través del cumplimiento 377958870 del 22 de octubre de 2018:

Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
SERVICIO DE GEÓFONO USUARIOS AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA	\$49.534,35	1,00	\$15,00	\$7.430,15	\$19,00	\$10.823,25	\$67.787,76
							\$67.787,76

Dicho servicio tuvo un costo de CINCUENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS (\$56.964), más IVA por valor de DIEZ MIL OCHOCIENTOS VEINTITRES PESOS (\$10.823).

Por otro lado, es necesario aclarar en principio que el servicio de geófono prestado por la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira, se presta bajo unas condiciones especiales que son las siguientes:

De oficio: esta se ejecuta cuando se ha presentado una desviación significativa del consumo promedio de un predio, en la cual no existen fugas perceptibles o visibles, por lo cual se hace necesario la implementación del servicio de geófono.

A petición del usuario: esta se ejecuta a petición del usuario, cuando este tiene dudas respecto al consumo registrado en el predio, teniendo en cuenta que no existen fugas, **tal y como ocurrió en el presente caso.**

En desarrollo de un reclamo: ésta se ejecuta cuándo el usuario radica un reclamo o recurso ante la Empresa y se hace necesario revisar el predio con el geófono con la finalidad de descartar una fuga imperceptible.

Adicionalmente, en la Directiva de Precios 098 del 24 de marzo de 2017 se establece lo siguiente:

“(…) Parágrafo I: Los usuarios de Aguas y Aguas de Pereira cancelarán los servicios de geófono y verificación de medidor, a través de la factura de servicios públicos y en una sola cuota.

*Parágrafo II: El servicio de Geófono **siempre será cobrado cuanto la visita es solicitada por el usuario.***

Parágrafo III: Si el servicio de geófono es ordenado por Aguas y Aguas de Pereira, se cobrará cuando se detecten fugas y/o daños internos, en caso de no encontrarse fuga no se cobrará el servicio. Para los demás clientes siempre se cobrará el servicio de geófono (...).”

En orden de trabajo No. 2786258 consta que el día 18 de SEPTIEMBRE de 2018 el usuario JAVIER VILLEGAS solicitó el servicio del geófono. Por consiguiente, el día 26 de septiembre de 2018 se realizó la revisión con geófono en el predio ubicado en el BLQ 10 A APTO 104 JARDIN; sin embargo, no se encontró ninguna fuga interna. La revisión fue realizada por solicitud del usuario, razón por la cual se genera el cobro de dicho servicio.

En éste orden de ideas, se aclara que la Empresa Aguas y Aguas de Pereira ha puesto a disposición del usuario los medios tecnológicos de los que dispone y hace todo lo que esté al alcance para ubicar la fuga; pero no se está obligada a lo imposible, por lo tanto, si el equipo no lo detecta, se procede a efectuar la recomendación de acuerdo con la información detectada por el geófono sobre la posible ubicación de la fuga, puesto que se trata de una fuga imperceptible y de difícil detección, lo cual no es óbice para que el aparato de búsqueda no tenga márgenes de error. Lo anterior denota que la Empresa cumplió con su obligación legal de AYUDAR a detectar la fuga, sin que la Empresa se obligue a responder por los cobros causados por la prestación de este servicio.

En consecuencia, frente al cobro del servicio de geófono, se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales, que tienen un costo de \$67.787 pesos y no están incluidos en la estructura tarifaria. Los valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la revisión, razón por la cual no se realizará la devolución del costo de este servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ MERCEDES

RAMIRES identificado con C.C. No. 42068591 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) LUZ MERCEDES RAMIRES enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 12 APTO 103 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: LUZ MERCEDES RAMIRES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 426106 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230909-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA MARCELA 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	230909-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	DIANA MARCELA OROZCO
Matrícula No	1099050
Dirección para Notificación	MZ 37 CS 2 PS 2 VILLA SANTANA I

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2813657

Resolución No. 230909-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230909 de 26 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE OCTUBRE DE 2018 la señora DIANA MARCELA OROZCO identificada con C.C. No. 1088258577, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230909 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1099050 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 37 CS 2 PS 2 en el periodo facturado 2018-10.

Al respecto le preciso lo siguiente:

El día 26 de OCTUBRE de 2018 el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP en la visita practicada al inmueble de matrícula 1099050 diagnosticó lo siguiente. "[El predio es de 3 pisos. Se encuentra trocado los medidores del 2 y 3 piso.

El 1 piso es residencial vive 1 persona existe fuga por el agua stop del sanitario se recomendó el arreglo y tiene matrícula 673715 con medidor P1415MMRSA 53945 lectura 407.

El 2 piso funciona discoteca laboran 3 personas se revisó y no existe fuga tiene matrícula 1896935 con medidor P1215CMX29807 lectura 855 Es de anotar que este predio es comercial.

El piso 3 Es residencial viven 3 personas se revisó y no existen fugas tiene matrícula 1099050 con medidor P1615MMRSA 91114AA lectura 138. Es de anotar que el predio es residencial]".

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró la siguiente información:

MATRÍCULA	No. MEDIDOR	LECTURA	DIRECCIÓN
673715	P1415MMRSA53945AA	407 m3	MZ 37 CS 2 PS 1
1099050	P1615MMRSA91114AA	137 m3	MZ 37 CS 2 PS 2
1896935	P1215MMCMX29807AA	852 m3	MZ 37 CS 2 PS 3

En visita realizada el 26 de OCTUBRE de 2018 se encontró la siguiente información:

MATRÍCULA	No. MEDIDOR	LECTURA	DIRECCIÓN
673715	P1415MMRSA53945AA	407 m3	MZ 37 CS 2 PS 1
1896935	P1215MMCMX29807AA	855 m3	MZ 37 CS 2 PS 2
1099050	P1615MMRSA91114AA	138 m3	MZ 37 CS 2 PS 3

Que dado que la información que reposa en el software empresarial respecto a la matrículas y medidores de los equipos de medición, así como en el acta de vista del 26 de OCTUBRE de 2018 es idéntica, este Departamento consultó al funcionario que efectuó la revisión antedicha quien manifestó que pudo haberse presentado una inconsistencia en el diagnóstico realizado tanto en el número de medidores como en la dirección de cada

predio, en razón a lo cual este Departamento concluye que los medidores de los inmuebles del piso 2 y 3 y sus correspondientes lecturas no se encuentran trocadas como se informó en la visita aludida.

Que por lo anterior, este Departamento generó la solicitud N°. **2817209** con el fin de que el área de matrículas de la empresa proceda a verificar y de ser procedente corregir las direcciones de los inmuebles de matrículas N°. **1099050** y N°. **1896935** en el sistema de información comercial.

Que a continuación este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el período de OCTUBRE de 2018.

Que verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **124 m3 a 137 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **13 m3**.

Que en visita realizada el 29 de OCTUBRE de 2018 se encontró lo siguiente: *“[El predio es residencial, viven 3 personas, se revisó y no existen fugas, tiene matrícula **1099050** con medidor **P1615MMRSA 91114AA** lectura **138 m3**]”*.

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

Que por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que se concluye que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por DIANA MARCELA OROZCO identificado con C.C. No. 1088258577 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a DIANA MARCELA OROZCO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 37 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: DIANA MARCELA OROZCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1099050 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230929-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GONZALO DE JESUS LADINO CALVO** 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	230929-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	GONZALO DE JESUS LADINO CALVO
Matrícula No	1486067
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 21 VILLA NAVARRA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2813769

Resolución No. 230929-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230929 de 26 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE OCTUBRE DE 2018 el señor GONZALO DE JESUS LADINO CALVO identificado con C.C. No. 15913931, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230929 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1486067 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 9 CS 21 en el periodo facturado 2018-10.

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **1291 m3 a 1328 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **37 m3**.

En visita realizada el 30 de OCTUBRE de 2018 se encontró medidor No. P1315MMCEL33766AA de 1/2", en buen estado y registrando normal, con lectura de **1330 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición. Medidor registra el consumo de 03 apartamentos, viven 06 personas. Se revisó predio y no hay fugas, las instalaciones se encuentran en buen estado.

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

Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que se concluye que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GONZALO DE JESUS LADINO CALVO identificado con C.C. No. 15913931 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 GONZALO DE JESUS LADINO CALVO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 9 CS 21 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: GONZALO DE JESUS LADINO CALVO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1486067 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230973-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ DARY CORDOBA YEPEZ** 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	230973-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ DARY CORDOBA YEPEZ
Matrícula No	1898550
Dirección para Notificación	AV 30 DE AGOSTO # 42- 25 REGISTRADURIA NACIO CIVIL POR AV 30 DE AGOSTO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2816003

Resolución No. 230973-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230973 de 29 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) LUZ DARY CORDOBA YEPEZ identificado con C.C. No. 42100668, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230973 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1898550 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 51 # 84 B- 20 MZ 2 CS 7 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-10.**

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)**

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **694 m3 a 714 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **20 m3**.

En visita realizada el 30 de OCTUBRE de 2018 se encontró medidor No. M312085839 de 1/2", registrando normal, con lectura de **722 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial. Sin embargo, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo y se llamó al número de teléfono de la reclamante, quién manifestó que no podía atender la visita porque estaba laborando.

En el caso concreto y que nos atañe, no fue posible revisar las instalaciones internas del inmueble el día **30 de OCTUBRE de 2018**, pese a que al momento de la interposición del reclamo se le informó al usuario sobre la necesidad de facilitar la realización de las visitas técnicas y este requerimiento no se cumplió, así que de acuerdo a lo encontrado en las revisiones antedichas y en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Frene a la manifestación de que se han presentado algunas irregularidades con los lectores, se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera para que tenga en cuenta al momento de tomar lectura que el predio tiene dos rejas, de las cuales una permanece sin seguro. Sin embargo, se le aclara que en el presente caso el consumo facturado es correcto, porque se han tomado lecturas correctamente.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ DARY CORDOBA YEPEZ identificado con C.C. No. 42100668 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) LUZ DARY CORDOBA YEPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, AV 30 DE AGOSTO # 42- 25 REGISTRADURIA NACIONAL DEL ESTADO CIVIL 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: LUZ DARY CORDOBA YEPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1898550 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230961-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

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

Resolución No	230961-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO ARBELADES RAMIREZ
Matrícula No	1869213
Dirección para Notificación	CL 20 # 9- 36 PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2816001

Resolución No. 230961-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230961 de 29 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) LUIS FERNANDO ARBELADES RAMIREZ identificado con C.C. No. 1088254532, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230961 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1869213 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 20 # 9- 36 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10.

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)

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** el medidor registró de **403 m3 a 465 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **62 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **3 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores*", dejando pendiente por facturar **59 m3**.

Para el periodo de **OCTUBRE de 2018** el medidor registró de **465 m3 a 501 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **36 m3**, que sumado a los **59 m3** pendientes por facturar de SEPTIEMBRE de 2018, da como resultado **95 m3**.

En visita realizada el 31 de OCTUBRE de 2018 se encontró medidor No. 1015MMCAF010377AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **540 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, se observó que las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior, los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida, y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS FERNANDO ARBELADES RAMIREZ identificado con C.C. No. 1088254532 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) LUIS FERNANDO ARBELADES RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 # 9- 36 haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1869213 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230938-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MIGUEL ANGEL GONZALEZ PARRA** 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	230938-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MIGUEL ANGEL GONZALEZ PARRA
Matrícula No	459776
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 35 SAN FERNANDO SAN FERNANDO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2813666

Resolución No. 230938-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230938 de 29 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) MIGUEL ANGEL GONZALEZ PARRA identificado con C.C. No. 10056873, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230938 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 459776 Ciclo: 11 ubicada en: MZ 2 CS 35 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10

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 del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE OCTUBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Migue Angel Gonzales como usuario del servicio público y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 1015MMCAF010748AA el cual registra una lectura acumulada de 2271 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado, Se verificó la lectura la cual fue mal tomada. Se anexa fotografía

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 459776 se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
octubre 2018	2271 mt3	2250 mt3	21 mt3	39 mt3	Error de lectura

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 459776 por la Empresa respecto al período de octubre de 2018, no son correctos, obedeciendo esto a un error, por lo cual se procederá a efectuar la re liquidación correspondiente , valores que se verán reflejados en el próximo período de facturación del servicio, en la aplicación de la Ley 142 de 1994, siendo entonces procedente la solicitud de usuario así :

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -58942 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
----------	---------	--------	------------	-------------	------------	-------------	----------

CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	400	8	26	12411	40336	-27925
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	400	8	26	13786	44803	-31018
AJUSTE A LA DECENA	2018-10	400	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-10	400	0	0	-1	0	-1

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MIGUEL ANGEL GONZALEZ PARRA identificado con C.C. No. 10056873 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) MIGUEL ANGEL GONZALEZ PARRA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 35 SAN FERNANDO 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: MIGUEL ANGEL GONZALEZ PARRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 459776 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230941-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALVARO DE JESUS CABRALES BETANCUR** 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	230941-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ALVARO DE JESUS CABRALES BETANCUR
Matrícula No	1064575
Dirección para Notificación	CR 38 A # 80 - 26 MZ B CS 15 VILLA LIGIA III VILLA L

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2813930

Resolución No. 230941-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230941 de 29 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE OCTUBRE DE 2018 el señor ALVARO DE JESUS CABRALES BETANCUR identificado con C.C. No. 75080767, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230941 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1064575 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 38 A # 80- 26 MZ B CS 15 VILLA LIGIA III en el periodo facturado 2018-10.

Que este Departamento se pronunciará en los siguientes términos, respecto al consumo facturado en el periodo de **OCTUBRE de 2018**.

Que con ocasión del reclamo, se realizó revisión técnica al inmueble el día **30 de OCTUBRE de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[Esta la Empleada sola, no se pudo revisar, se observa el medidor y en 10 minutos no registra]”, el equipo de medida N° **C17LA110728AA** esta en buen estado y con un funcionamiento normal desvirtuando inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como del equipo de medición, el medidor registra una lectura acumulada de **413m3**, la cual es coherente con la reportada en el sistema de información comercial.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la Empresa en el periodo de OCTUBRE DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 39m3, avanzó de 360m3 a 399m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

CONCLUYÉNDOSE:

Que visto lo anterior, tenemos que en el caso concreto y que nos atañe, no se pudo revisar las instalaciones internas del inmueble en la visita técnica antes referida, pese que al momento de la interposición del reclamo se le informó al usuario sobre la necesidad de facilitar la realización de las visitas técnicas y este requerimiento no se cumplió; así que de acuerdo a lo encontrado en el sistema de información comercial se identifica que el consumo del periodo de OCTUBRE de 2018, es correcto y no será modificado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán reliquidados, pues fueron facturados en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Que así mismo, se le informa al usuario que el consumo es una variable que depende

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ALVARO DE JESUS CABRALES BETANCUR identificado con C.C. No. 75080767 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 ALVARO DE JESUS CABRALES BETANCUR enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 38 A # 80 - 26 MZ B CS 15 VILLA LIGIA III 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: ALVARO DE JESUS CABRALES BETANCUR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1064575 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ysanchez**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230942-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROBIN ENRRIQUE CALLE** 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	230942-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ROBIN ENRRIQUE CALLE
Matrícula No	1065697
Dirección para Notificación	robin-calle@hotmail.com PORTAL DE LAS MERCEDES

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2816013

Resolución No. 230942-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230942 de 29 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) ROBIN ENRIQUE CALLE identificado con C.C. No. 18616477, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230942 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1065697 Ciclo: 10 ubicada en: MZ B CS 19 PS 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9,2018-10

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 del reclamo, calificación definitiva)

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en los periodos de SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que, para el periodo de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **217 m3 a 255 m3**, arrojando una diferencia de **38 m3**; sin embargo, se facturó por promedio de **9 m3**.

Para el periodo de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **255 m3 a 230 m3**, con la observación: "GIRA AL REVÉS". Por lo anterior, se facturó por promedio de **14 m3**.

En visita realizada el 31 de OCTUBRE de 2018 se encontraron instalaciones en buen estado, sin fugas; además, se observó el medidor No. P1515MMRSA65204AA de 1/2", registrando normal con lectura de **232 m3**, la cual es diferente a la reportada en el Sistema de Información Comercial y nos permite concluir que se presentó una mala lectura en el periodo de SEPTIEMBRE de 2018, ya que entre los periodos de SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2018 se generó un consumo de **13 m3 (230 m3 - 217 m3 = 13 m3)**.

Por lo anterior, se reliquidará el periodo de SEPTIEMBRE de 2018 por diferencia de lectura de **0 m3** y el periodo de OCTUBRE de 2018 por **13 m3**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-21427** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	477	0	1	0	1723	-1723
CONSUMO	2018-10	477	0	1	0	1551	-1551

ACUEDUCTO							
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-10	477	0	0	-1	-5	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	477	0	9	0	13962	-13962
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-9	477	0	9	0	15509	-15509
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	477	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-9	477	0	9	0	-5362	5362
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-9	477	0	9	0	-5955	5955
AJUSTE A LA DECENA	2018-10	477	0	0	0	-1	1

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ROBIN ENRRIQUE CALLE identificado con C.C. No. 18616477 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) ROBIN ENRRIQUE CALLE enviando citación a Correo Electrónico:, robin-calle@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ROBIN ENRRIQUE CALLE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1065697 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231006-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ NELLY 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	231006-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ NELLY SUAREZ
Matrícula No	831826
Dirección para Notificación	luznelsua69@hotmail.com CORALES

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2816585

Resolución No. 231006-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231006 de 30 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) LUZ NELLY SUAREZ identificado con C.C. No. 41921705, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231006 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 831826 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 36 CS 26 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10.

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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 31 DE OCTUBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Luz Nelly Suarez como usuario del servicio y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 0815MMCAF86238AA el cual registra una lectura acumulada de 1748 m3. Se revisó el predio el cual existe fuga en sanitario del primer piso por tapón agua stop.

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 831826 se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
octubre 2018	1748 mt3	1720 mt3	28 mt3	28 mt3	correcto- diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

La fuga encontrada en la visita realizada el día 31 de Octubre del 2018 fue observada en el sanitario del primer piso por el tapón del agua stop, es decir fuga visible la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 831826, respecto al período de Octubre de 2018 son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, adicionalmente, una vez verificado el estado del predio, se constató que existe fuga externa, por tanto, se concluye que los consumos facturados son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

importante hacer un uso racional del servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ NELLY SUAREZ identificado con C.C. No. 41921705 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) LUZ NELLY SUAREZ enviando citación a Correo Electrónico:, luznelsua69@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ NELLY SUAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 831826 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231025-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MONICA SANCHEZ GIRALDO** 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	231025-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MONICA SANCHEZ GIRALDO
Matrícula No	569814
Dirección para Notificación	CR 1 # 26- 52 MZ E CS 100 MILLAN RUBIO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 231025-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231025 de 30 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) MONICA SANCHEZ GIRALDO identificado con C.C. No. 25180127, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231025 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 569814 Ciclo: 3 ubicada en: CR 1 # 26- 52 MZ E CS 100 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10

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 del reclamo, calificación definitiva)

Este Departamento se pronunciará respecto a la inconformidad con el cobro del servicio del geófono.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que se están realizando los siguientes cobros por instalaciones domiciliarias a través del cumplimiento 377958870 del 22 de octubre de 2018:

Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
SERVICIO DE GEÓFONO USUARIOS AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA	\$49.534,35	1,00	\$15,00	\$7.430,15	\$19,00	\$10.823,25	\$67.787,76
							\$67.787,76

Dicho servicio tuvo un costo de CINCUENTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS SESENTA Y CUATRO PESOS (\$56.964), más IVA por valor de DIEZ MIL OCHOCIENTOS VEINTITRES PESOS (\$10.823).

Por otro lado, es necesario aclarar en principio que el servicio de geófono prestado por la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira, se presta bajo unas condiciones especiales que son las siguientes:

De oficio: esta se ejecuta cuando se ha presentado una desviación significativa del consumo promedio de un predio, en la cual no existen fugas perceptibles o visibles, por lo cual se hace necesario la implementación del servicio de geófono.

A petición del usuario: esta se ejecuta a petición del usuario, cuando este tiene dudas respecto al consumo registrado en el predio, teniendo en cuenta que no existen fugas.

En desarrollo de un reclamo: ésta se ejecuta cuándo el usuario radica un reclamo o recurso ante la Empresa y se hace necesario revisar el predio con el geófono con la finalidad de descartar una fuga imperceptible; **tal y como ocurrió en el presente caso**

Adicionalmente, en la Directiva de Precios 098 del 24 de marzo de 2017 se establece lo siguiente:

“(...) Parágrafo I: Los usuarios de Aguas y Aguas de Pereira cancelarán los servicios de geófono y verificación de medidor, a través de la factura de servicios públicos y en una sola cuota.

Parágrafo II: El servicio de Geófono siempre será cobrado cuanto la visita es solicitada por el usuario.

*Parágrafo III: Si el servicio de geófono es ordenado por Aguas y Aguas de Pereira, **se cobrará cuando se detecten fugas y/o daños internos**, en caso de no encontrarse fuga no se cobrará el servicio. Para los demás clientes siempre se cobrará el servicio de geófono (...)*”

En orden de trabajo No. 2786643 consta que el día 19 de OCTUBRE de 2018 se realizó revisión con geófono en desarrollo del reclamo No. 229957. Por consiguiente, el día 19 de septiembre de 2018 se realizó la revisión con geófono en el predio ubicado en la CR 1 # 26-52 MZ E CS 100; sin embargo, no fue posible encontrar el lugar exacto de la fuga porque registra décimas de litro por minuto, razón por la cual no se debe generar el cobro de dicho servicio.

En consecuencia, el cobro del servicio del geófono será reliquidado.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-68297** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DO M ACUEDU CTO	2018-10	462	0	0	4431	61824	-57393
IVA	2018-10	462	0	0	0	10904	-10904

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MONICA SANCHEZ GIRALDO identificado con C.C. No. 25180127 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) MONICA SANCHEZ GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 26- 52 MZ E CS 100 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: MONICA SANCHEZ GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 569814 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: LMPP

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230990-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

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

Resolución No	230990-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	CARLOS ENRIQUE MARIN RAMIREZ
Matrícula No	605477
Dirección para Notificación	CR 33 # 80- 27 LIBERTADOR

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2816053

Resolución No. 230990-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230990 de 30 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) CARLOS ENRIQUE MARIN RAMIREZ identificado con C.C. No. 6492808, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230990 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 605477 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 33 # 80- 27 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10.

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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 31 DE OCTUBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Carlos Enrique Marin como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA47888AA el cual registra una lectura acumulada de 534 m3. Se revisó el predio el medidor está frenando viven tres personas. El usuario me informa que los lectores dejaron caer la tapa de la caja de protección y fisuro el visor del medidor y se freno.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP, visita efectuada el día 31 de Octubre de 2018 se encontró el medidor frenado, con una lectura acumulada de 534 mt3, predio con nivel de ocupamiento de 3 personas, las instalaciones internas del bien inmueble estaban en buen estado, no se detectaron ningún tipo de fugas imperceptibles que induzcan al incremento del consumo.

Ante la imposibilidad que existe para medir los consumos reales del predio se encontró que el medidor tenía la calidad de frenado, la Empresa con base a lo estipulado en la Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994, que enuncia: "Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales."; es decir, se procedió a cobrar el consumo del periodo de Octubre de 2018 con base en el promedio histórico del inmueble que era de 18 mt3, tengase en cuenta que el consumo promedio por perso oscila entre 5 mt3 y 7 mt3.

por otro lado, hay que ordenar la instalación del nuevo medidor entre el periodo siguiente, por tal razón se remite copia al grupo de Control de Perdidas no Técnicas para la

instalación del nuevo equipo de medida.

El grupo de Control de Perdidas no Técnicas, realizará el procedimiento para revisión y cambio del medidor con la OT No. 2817351, con lo que en facturaciones futuras se tendrá certeza del consumo del predio.

Concluye

Que en fundamento de los argumentos expuestos, el consumo facturado por promedio en el periodo de Octubre de 2018 es correcto y no será objeto de modificación alguna, ya que se encuentra ajustados a derecho; el equipo de medida del predio se encuentra frenado y no registró consumo. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS ENRIQUE MARIN RAMIREZ identificado con C.C. No. 6492808 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo

indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS ENRIQUE MARIN RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 33 # 80- 27 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS ENRIQUE MARIN RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 605477 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231009-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CESAR AUGUSTO RAMIREZ 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	231009-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	CESAR AUGUSTO RAMIREZ CASTAÑO
Matrícula No	19617902
Dirección para Notificación	MZ 41 CS 26 SAMARIA I

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2816696

Resolución No. 231009-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231009 de 30 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) CESAR AUGUSTO RAMIREZ CASTAÑO identificado con C.C. No. 75032793, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231009 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19617902 Ciclo: 9 ubicada en: MZ 2 LT 24 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10

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 del reclamo, calificación definitiva)

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en el período de OCTUBRE de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en OCTUBRE de 2018 no se registró diferencia de lectura porque el servicio está directo; sin embargo, se facturaron 18 m3 por promedio.

En visita realizada el día 31 de OCTUBRE de 2018, el revisor encontró que las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas; el predio está desocupado y con servicio directo debido a que es una nueva acometida, razón por la cual la Empresa procederá a reliquidar el período de OCTUBRE de 2018 por 0 m3 debido a que el predio está desocupado.

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de Orden de Trabajo No. 2817275 para que realice el cobro de la factura por diferencia de lectura y no por promedio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -42598 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO O ACUEDUCTO	2018-10	414	0	18	0	27925	-27925
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-10	414	0	0	-2	0	-2
ND	2018-10	414	0	13	0	-8602	8602

SUBSIDIO ALCANTARILLADO							
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-10	414	0	13	0	-7744	7744
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	414	0	18	0	31018	-31018

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CESAR AUGUSTO RAMIREZ CASTAÑO identificado con C.C. No. 75032793 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) CESAR AUGUSTO RAMIREZ CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 41 CS 26 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CESAR AUGUSTO RAMIREZ CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19617902 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231017-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON FERNEY REINA GUERRERO** 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	231017-52
Fecha Resolución	31 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	13 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	14 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JHON FERNEY REINA GUERRERO
Matrícula No	462358
Dirección para Notificación	MZ 30 CS 18 HACIENDA CUBA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2816690

Resolución No. 231017-52

DE: 31 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231017 de 30 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) JHON FERNEY REINA GUERRERO identificado con C.C. No. 15919603, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231017 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 462358 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ E CS 19 PS 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9,2018-10.

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)

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en los períodos de SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **656 m3 a 675 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **19 m3**.

En el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **675 m3 a 697 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **22 m3**.

En visita realizada el 31 de OCTUBRE de 2018 no fue posible realizar la revisión porque el medidor estaba encerrado y no había llaves; por lo tanto, no fue posible tomar lectura. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Teniendo en cuenta que en la visita con ocasión del reclamo no se pudo tomar lectura del medidor, se le recuerda al reclamante que tiene la obligación de facilitar el acceso a la lectura del medidor, tal como consta en el Contrato de Condiciones Uniformes de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado:

CLAUSULA DECIMA: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuarios tendrá las siguientes obligaciones:

g) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.

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

medidor ajustándose así lo ordenado por la Ley 142 de 1994 en su artículo 146.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JHON FERNEY REINA GUERRERO identificado con C.C. No. 15919603 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 FERNEY REINA GUERRERO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 30 CS 18 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 FERNEY REINA GUERRERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 462358 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 31 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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