

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. 6697-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDID MARGARITA DIAZ ROJAS** 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	6697-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	EDID MARGARITA DIAZ ROJAS
Matrícula No	850461
Dirección para Notificación	edimarg88@gmail.com LAS PALMAS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

RESOLUCIÓN NO. 6697-52
DEL 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

CONSIDERANDO

Este Departamento se pronunciará respecto a la inconformidad por el cambio del medidor.

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener su derecho a la medición y al pago de lo realmente utilizado, aclarándole que la misión de la Empresa es la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y no la comercialización de medidores pero este es un elemento indispensable para el correcto cobro de los consumos.

Dicha labor se realiza a través de los planes de mejoramiento de la medición, verificando los diferentes predios de la ciudad con el fin de identificar inmuebles con medidores frenados, clase de uso obsoleta o servicios directos.

Ahora bien, consultado el Sistema de Información Comercial de la empresa, se observó que el predio tiene instalado el medidor No. 0115MMCMK013262AA desde el 12 de noviembre de 2002.

Además, se observa la solicitud No. 2816723 con la siguiente información: "PREDIO CON COLILLA LISTA, REQUIERE ROTURA EN PAVIMENTO. POR FAVOR INSTALAR CAJA Y MEDIDOR. ADICIONALMENTE SE REQUIERE QUE SE TAPONE Y/O LEVANTE LA ACOMETIDA QUE TIENE EL PREDIO POR LA ENTRADA DEL COLEGIO. GRACIAS."

Por lo anterior, con la finalidad de verificar el estado del medidor, se realizó una visita el día 30 de OCTUBRE de 2018, encontrando que el predio tiene servicio directo y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Adicionalmente, el usuario solicitó que por favor le den espera hasta el mes de diciembre para adecuar las tuberías internas.

En consecuencia, este Departamento accederá a la solicitud de plazo en la instalación de la caja de protección y medidor hasta el período de DICIEMBRE de 2018. Por ello, se comisiona al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas, a través de la solicitud No. 2818065 para que anule la orden de trabajo No. 2816723 de instalación de medidor y cambio de acometida, ya que por indicadores de gestión no es posible dejar abierta dicha orden.

Posteriormente, cuando el usuario desee que se realice la instalación domiciliaria debe acercarse al Centro de Servicios y solicitarlo nuevamente, pero no es necesario que allegue nuevos documentos, sino únicamente el Número de la orden anulada que es **2816723**.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

"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.”

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

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

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

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

(...)

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

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

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

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

(...)

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

(...)

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Anular la orden de trabajo No. 2816723 de instalación de medidor y cambio de acometida,

Artículo 2°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Artículo 3°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en *PEREIRA*, el 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Atentamente,



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. 6698-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MOISES AUGUSTO FERNANDEZ 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	6698-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MOISES AUGUSTO FERNANDEZ RAMIREZ
Matrícula No	319194
Dirección para Notificación	CRA 7 # 30 - 15 SECTOR 1 DE FEBRERO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 2817953

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 1 DE NOVIEMBRE DE 2018, el señor MOISES AUGUSTO FERNANDEZ RAMIREZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2018-10, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 2 DE NOVIEMBRE DE 2018, visita que fue atendida por Moises Fernandez, y en tal revisión se detectó que el medidor 1015MMCAF009560AA que pertenece al predio con matricula No 319194, tenía una lectura acumulada de 915 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En este orden de ideas, se comisionó al Departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No 2818095 para que realice el cobro de la factura por diferencia de lectura y no por promedio, ya que el predio está desocupado, y así evitar que esta inconsistencia se siga presentando.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo 2018-10 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-36021** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 319194.

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3010	2018-10	414	0	0	-4	-3	-1
2500	2018-10	414	0	11	0	17065	-17065
2501	2018-10	414	0	11	0	18955	-18955

Atentamente,



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. 18446-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **IRENIA VALENCIA MONTES** 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	18446-52
Fecha Resolución Recurso	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
RECLAMO	230782 de 25 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	CONFIRMA
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	IRENIA VALENCIA MONTES
Identificación del Peticionario	24954161
Matrícula No.	303461
Dirección para Notificación	CL 33 # 3 B - 25 SAN CAMILO SAN CAMILO

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 18446-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18446 DE 29 DE OCTUBRE DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 230782 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) IRENIA VALENCIA MONTES, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24954161 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 230782-52 de 25 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. 303461 Ciclo 3, ubicada en la dirección CL 33 # 3 B- 25, Barrio SAN CAMILO en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-10.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE OCTUBRE DE 2018 manifestando su inconformidad respecto la respuesta de la reclamación e impugnado la misma exponiendo que el medidor se encuentra frenado y que viven 4 personas, se ahorra mucha agua, solicita que se le cobre el promedio de 17 m3; al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Para resolver las inquietudes planteadas, se procedió con la revisión **a manera de ilustración** de los consumos facturados en los períodos antes del equipo de medida se frene, es decir, los períodos de Abril, Mayo, Junio y Julio de 2018, encontrando que efectivamente el predio ha tenido un consumo promedio de 20 m3, lo cual se expone, así:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	2222 m3	2222 m3	0 m3	20 m3	Medidor frenado –consumo promedio real (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	2222 m3	2222 m3	0 m3	17 m3	Medidor frenado (Art. 146-Ley 142/94)
<u>Agosto</u>	2222 m3	2216 m3	6 m3	6 m3	<i>Diferencia de lectura</i> (Art. 146-Ley 142/94) SE VERIFICÓ LECTUTA –BAJO CONSUMO
<u>Julio</u>	2216 m3	2196 m3	20 m3	20 m3	<i>Diferencia de lectura</i> (Art. 146-Ley 142/94)

					CORRECTO
<u>Junio</u>	2196 m3	2176 m3	20 m3	20 m3	Diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) CORRECTO
<u>Mayo</u>	2176 m3	2155 m3	21 m3	21 m3	Diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) CORRECTO
<u>Abril</u>	2155 m3	2137 m3	18 m3	18 m3	Diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) CORRECTO

Por otro lado, al revisar la visita técnica analizada en el trámite del reclamo, ejecutada el 24 de Octubre de 2018, en presencia de la señora VALENCIA, en la cual se realizó la siguiente observación: **“MEDIDOR P1015MMCMX03851AA frenado; predio de dos niveles, se revisó predio, instalaciones en buen estado, no hay fugas, la usuaria duela autoriza el cambio de medidor.”** Revisor: Fernando H.

De acuerdo con lo anterior, se estableció que las instalaciones del predio se encuentran en perfectos estado, que el medidor No. **P1015MMCMX03851AA** se encuentra frenado, es decir, que no registra los consumos del predio, por lo tanto, la Empresa se encuentra facturada a realizar la facturación del servicio con base en el promedio, de acuerdo con lo expuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, y en aras a la protección del derecho a la medición, se eleva la solicitud de cambio del equipo de medida amén de la protección del derecho a la medición, la cual se realizó mediante OT No. 2810468 del 25 de Octubre de 2018, siendo entonces correcto el cobro de los 20 m3 hasta que se instale el nuevo equipo de medida.

Así mismo, es de resaltar que el consumo promedio mensual por persona es de 5 m3, situación que coincide con el promedio del predio de la matrícula 303461 y el número de personas que habitan el predio.

Así las cosas, encuentra la Empresa que no es procedente reliquidar los consumos facturados en el período de Octubre de 2018 por 20 m3 (Promedio), toda vez que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos, debiéndose CONFIRMAR la decisión recurrida, dando por terminada la presente vía administrativa.

Lo anterior con fundamento legal en:

- **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.”*

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

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

*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, **su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos***

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

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

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 IRENIA VALENCIA MONTES y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 230782-52 de 25 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. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 2 DE NOVIEMBRE 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. 230658-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FANNY GONZALES** 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	230658-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	FANNY GONZALES
Matrícula No	177964
Dirección para Notificación	CR 12 BIS # 14- 07 SAN JOSE SUR

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 230658-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230658 de 18 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 18 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) FANNY GONZALES identificado con C.C. No. 31857080, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230658 consistente en: COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 177964 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 12 BIS # 14- 07 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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

Este Departamento se pronunciará con respecto al cobro de la revisión con geófono realizado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el día 15 de Septiembre de 2018 se realizó revisión con geófono por parte del área comercial y no fue posible localizar la fuga ya que es mínima y registra una décima de litro por minuto, por lo cual la Empresa generó cobro por este concepto.

Se le aclara al usuario que el servicio de geófono es un servicio adicional que no está incluido en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobra independiente de los consumos y cargos fijos, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

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 FANNY GONZALES identificado con C.C. No. 31857080 por concepto de COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) FANNY GONZALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 BIS # 14- 07 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: FANNY GONZALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 177964 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 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 230628-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DEL ROSARIO TANGARIFE** 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	230628-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA DEL ROSARIO TANGARIFE
Matrícula No	641282
Dirección para Notificación	CL 26 # 10 B- 08 APTO 3 LAGO URIBE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2804012

Resolución No. 230628-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230628 de 18 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 18 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) MARIA DEL ROSARIO TANGARIFE identificado con C.C. No. 42085458, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230628 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 641282 Ciclo: 1 ubicada en: CL 26 # 10 B- 08 APTO 3 en el (los) período(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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE OCTUBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Maria del Rosario Tangarife como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C18LA326727 el cual registra una lectura acumulada de 36 m3. Se reviso sanitario llaves y no existen fugas. Además se cierran todas las llaves y el medidor sigue girando.

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial del predio con matrícula de servicios públicos No. 641282, se observó que se ha venido facturando por la diferencia de lectura registrada por el aparato de medida del predio, y que el mismo no obedece a un incremento en el consumo significativo, por lo cual se procedió con el cobro del servicio de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, así:

Período	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	28 mt3	12 mt3	16 m3	16 mt3	Correcto (Art. 146-Ley 142/94)
septiembre	12 mt3	1168 mt3	12 m3	14 mt3	Promedio (Art. 146-Ley 142/94)

No obstante lo anterior, se procedió con el envío del personal técnico a efectuar la revisión al predio y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE OCTUBRE DE 2018 se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C18LA326727 el cual registra una lectura acumulada de 36 m3, y se encontró lo siguiente: "SE REVISÓ EL PREDIO CON EL GEÓFONO, EL CUAL DETECTÓ FUGA INTERNA. EL CUAL SE LE RECOMENDÓ CAMBIAR EL TRAMO DE LA COCINA HASTA LA DUCHA ."

De acuerdo a lo anterior, se puede colegir que si bien no existió una desviación significativa en el consumo, el mismo si se incremento debido a la fuga interna encontrada por el personal de la Empresa, es decir que la misma no se pudo lograr detectar fácilmente por parte del usuario, por lo cual, se procederá a reliquidar lo facturado por consumo de los

períodos de Septiembre y Octubre de 2018 de acuerdo con el promedio del predio (10 mt3), cuyo valor se verá reflejado en el próximo período de facturación, de la siguiente manera:

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-32742** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	408	10	16	17232	27571	-10339
AJUSTE A LA DECENA	2018-9	408	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-9	408	10	14	17232	24125	-6893
AJUSTE A LA DECENA	2018-10	408	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	408	10	14	15514	21719	-6206
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	408	0	0	-1	-4	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	408	10	16	15514	24822	-9308
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-10	408	0	0	-4	-1	-4

Se informa que se creó la OT No. 2818651 dirigida al Grupo de Critica, con el fin de que se proceda a facturar por promedio en los dos próximos períodos, término con el que cuenta el suscriptor para efectuar las reparaciones pertinentes, según lo sugerido por el personal técnico de la Empresa.

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.

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 MARIA DEL ROSARIO TANGARIFE identificado con C.C. No. 42085458 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 TANGARIFE enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 26 # 10 B- 08 APTO 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA DEL ROSARIO TANGARIFE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 641282 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 2 DE NOVIEMBRE 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. 230814-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELADIO DE JESUS MEDINA CELY** 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	230814-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ELADIO DE JESUS MEDINA CELY
Matrícula No	437012
Dirección para Notificación	CR 11 # 41- 31 JARDIN DE VELEZ

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. 2810469

Resolución No. 230814-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230814 de 24 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 24 DE OCTUBRE DE 2018 el señor ELADIO DE JESUS MEDINA CELY identificado con C.C. No. 17054584, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230814 consistente en: ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 437012 Ciclo: 5 ubicada en: CR 11 # 41- 31

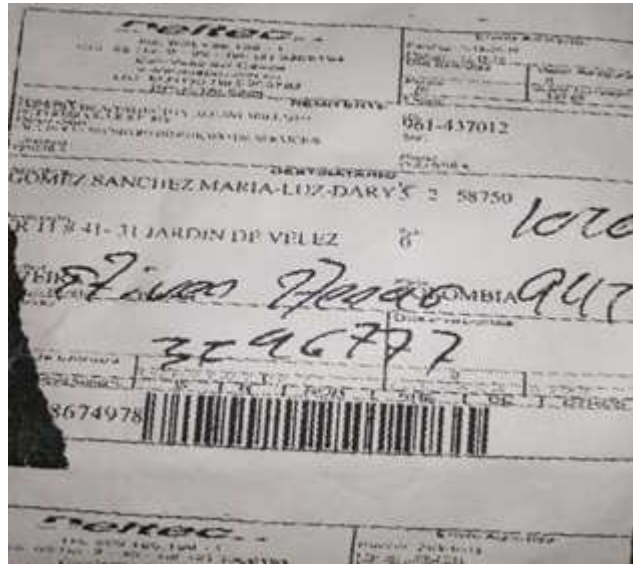
Este Departamento se pronunciará respecto a la inconformidad con la entrega de la factura del servicio de acueducto y alcantarillado:

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el predio identificado con la matrícula No. 437012 se encuentra ubicado en la CR 11 # 41- 31. Barrio JARDIN DE VELEZ. Clase de uso residencial y estrato 6.

En visita técnica realizada por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **26 de OCTUBRE de 2018** se encontró lo siguiente: “[Se visitó el predio y se verificó que el número de medidor no es el que está en terreno. Favor grabar el que realmente está **P1315MMCEL033284AA** registrando una lectura acumulada de **2309 m3**. La dirección correcta es avenida 30 de agosto número 41-31 sótano. Funciona restaurante]. A continuación se adjunta la evidencia fotográfica:



Así mismo, este Departamento informó de la inconformidad del reclamante al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa, ya que ellos son los encargados de contactar a los contratistas de la Empresa DELTEC que reparten las facturas en todos los predios de la ciudad, quienes informaron lo siguiente: “Buenos días Olga Liliana, acudí al predio cuando se puso el reclamo y se encontró lo siguiente, la señora Luz Dary Sánchez tel 3164985560 propietaria del inmueble que consta de varios locales, dio la orden en uno de ellos que solicitaran todas las facturas de los locales como consta en esta guía de octubre, sin tener en cuenta que el de matrícula 437012 no es de su propiedad y no le devolvían la factura, le solicité a la señora la factura y personalmente la entregue en el local, quedando está en observación para futuras entregas” y DELTEC S.A adjuntó la siguiente constancia de entrega de las facturas, a saber:



Revisada la anterior información se puede concluir que en el inmueble objeto de estudio efectivamente se presentó una irregularidad en el proceso de entrega de las facturas en razón de lo cual, este Departamento considera necesario tomar las siguientes medidas para dar solución a la inconformidad del usuario: 1°). **Solicitar al usuario** se identifique CLARA y VISIBLEMENTE la dirección del inmueble en la puerta del predio al que solicita se le entregue la factura, ya que la visibilidad de la nomenclatura es crucial a la hora de ejecutar el proceso de entrega de las facturas en los diferentes predios de la ciudad; 2°). **Comisionar al Departamento de Facturación y Cartera** mediante la solicitud N°. **2818141** para que realice el seguimiento respectivo al predio de matrícula N°. **437012** para evitar que se presenten confusiones a futuro en la entrega de las facturas. 3°). **Comisionar al área de matrículas** de la empresa mediante la solicitud N°. **2818635** para que proceda a verificar y de ser procedente corregir la dirección del inmueble de matrícula N°. **437012** en el sistema de información comercial. 4°). **Comisionar al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud No. 2818637** para que verifique y de considerarlo procedente grabe en el sistema de información comercial el medidor N°. **P1315MMCEL033284AA** registrando una lectura acumulada de **2309 m3** a la matrícula N°. **437012**.

En consecuencia consideramos que queda resuelta la inconformidad del usuario y que se han tomado las medidas pertinentes con el fin de que en los próximos períodos se entregue la factura en el predio correspondiente.

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

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos

de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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 ELADIO DE JESUS MEDINA CELY identificado con C.C. No. 17054584 por concepto de ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor ELADIO DE JESUS MEDINA CELY enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 41- 31 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: ELADIO DE JESUS MEDINA CELY la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 437012 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra este acto de respuesta NO procede recurso alguno, por tratarse de un asunto diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 2 DE NOVIEMBRE 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. 231024-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OMAR CASTRO OCAMPO** 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	231024-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	OMAR CASTRO OCAMPO
Matrícula No	118463
Dirección para Notificación	CR 16 BIS # 8- 73 PINARES DE SAN MARTIN

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. 2816713

Resolución No. 231024-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231024 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 señor OMAR CASTRO OCAMPO identificado con C.C. No. 10142901, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231024 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 118463 Ciclo: 8 ubicada en: CR 16 BIS # 8- 73 PINARES DE SAN MARTIN en el periodo facturado 2018-10

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

Que una vez verificado el consumo objeto de reclamo en el sistema de información comercial de la Empresa, se encontró lo siguiente:

Que ante la imposibilidad para medir los consumos reales del predio durante el periodo de OCTUBRE de 2018, por presentar observación al momento de la toma de lectura de: **"EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER, CERRADO NO HAY LLAVES"**, la Empresa, de conformidad con lo estipulado en el Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994, que enuncia: *"Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales"* facturó por promedio histórico del predio, **7m3**.

Que con ocasión del reclamo presentado, se realizó revisión técnica por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, al predio con matrícula N° **118463**, visita efectuada el día **1 de NOVIEMBRE de 2018** se encontró: *"[Se llama al usuario y se va a correo de voz, edificio sin portero, se pudo leer medidor]"*. El medidor N°. **AP1315MMCAF32134AA** registra una lectura acumulada de 239m3, la cual es coherente con la reportada en el sistema de información comercial, se encuentra en buen estado y funcionando correctamente con lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que de acuerdo a la visita técnica antes referida, se pudo evidenciar que el predio para el periodo de OCTUBRE de 2018, se encontraba desocupado y no presento diferencia de lectura, por lo anterior se considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado de 7m3, por la diferencia de lectura real, es decir a **0m3**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-38809** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA	2018-10	477	0	0	-2	0	-2

DECENA							
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2018-10	477	0	7	0	8359	-8359
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-10	477	0	7	0	12062	-12062
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-10	477	0	7	0	10860	-10860
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2018-10	477	0	7	0	7526	-7526

Que con la finalidad de evitar nuevamente situaciones como la presentada, resulta pertinente recordarle al reclamante que tiene la obligación de facilitar la labor de la Empresa, en cuanto al 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.

CONCLUYÉNDOSE:

Que por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994 y de acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial de la Empresa, el Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado a **0mt3** correspondientes al periodo OCTUBRE de 2018. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

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.

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 OMAR CASTRO OCAMPO identificado con C.C. No. 10142901 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 OMAR CASTRO OCAMPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 BIS # 8- 73 PINARES DE SAN MARTIN 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: OMAR CASTRO OCAMPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 118463 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 2 DE NOVIEMBRE 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. 231058-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ALBEIRO GUEVARA MONTES** 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	231058-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBEIRO GUEVARA MONTES
Matrícula No	1726124
Dirección para Notificación	CL 48 # 19- 20 BLQ 2 APTO 301 CONJUNTO RESIDENCIAL ANDALUCIA

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. 2817300

Resolución No. 231058-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231058 de 31 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 31 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) CARLOS ALBEIRO GUEVARA MONTES identificado con C.C. No. 4379576, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231058 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1726124 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 48 # 19- 20 BLQ 2 APTO 301 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 de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Juan David Guevara 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° C16LA338973AA el cual registra una lectura acumulada de 205 m3. Viven tres personas hace cinco años, Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.

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 en este periodo avanzó de 189 a 201 m3 arrojando un consumo de 12 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de 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 CARLOS ALBEIRO GUEVARA MONTES identificado con C.C. No. 4379576 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 ALBEIRO GUEVARA MONTES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 48 # 19- 20 BLQ 2 APTO 301 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 ALBEIRO GUEVARA MONTES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1726124 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 2 DE NOVIEMBRE 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. 231038-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO ALEJANDRO OSORIO BOTERO** 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	231038-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	DIEGO ALEJANDRO OSORIO BOTERO
Matrícula No	1800036
Dirección para Notificación	ingeaccion@hotmail.com GAMMA

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. 2817304

Resolución No. 231038-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231038 de 31 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 31 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) DIEGO ALEJANDRO OSORIO BOTERO identificado con C.C. No. 75106867, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231038 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1800036 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: AV 30AG # 81- 05 BLQ 2.B APTO 23 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 1 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Diego Alejandro Osorio 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° 1015MMCAF008189AA el cual registra una lectura acumulada de 1203 m³. **Se revisó el predio el cual existe fuga en sanitario del segundo piso por tapón agua stop. Nota tener en cuenta los consumos de junio para acá que hubo un mes que se cobró por promedio y no tuvieron en cuenta el mes siguiente para descontar.**

La fuga visible que se presenta en el Baño, afecta el consumo, lo cual hace que se incremente y es responsabilidad exclusiva del usuario, sin embargo al revisar el histórico de lecturas se observa que desde agosto a septiembre el medidor ha avanzado 40 m³ y se han liquidado 13 m³ más, **por lo cual se accede a modificar el consumo del período de OCTUBRE de 32 m³ a 19 m³,** quedando así liquidados los 40 m³ que ha avanzado el medidor. El lector reportó la novedad medidor empañado, pero la lectura reporta en octubre es correcta.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por DIEGO ALEJANDRO OSORIO BOTERO identificado con C.C. No. 75106867 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DIEGO ALEJANDRO OSORIO BOTERO enviando citación a Correo Electrónico:, ingecacion@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: DIEGO ALEJANDRO OSORIO BOTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1800036 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 2 DE NOVIEMBRE 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. 231057-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA LILIANA SOTO** 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	231057-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	SANDRA LILIANA SOTO
Matrícula No	1613439
Dirección para Notificación	MZ 13 CS 19 PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO

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. 231057-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231057 de 31 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 31 DE OCTUBRE DE 2018 la señora SANDRA LILIANA SOTO identificada con C.C. No. 1088239506, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231057 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1613439 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 13 CS 19 en el período facturado 2018-9

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de AGOSTO de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de SESENTA Y UN MIL SETECIENTOS OCHENTA PESOS (\$61.780), con fecha límite de pago el **28 de AGOSTO de 2018**.

Por lo anterior, el día **30 de AGOSTO de 2018** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio. Procedimiento que efectivamente se ejecutó según refiere el sistema de información comercial y el acta de corte certificada por el funcionario competente bajo la gravedad de juramento que a continuación se adjunta:

ACTA DE CORTE:

ACTA DE CORTE DEL SERVICIO		ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P	
No. 1227878	FECHA: 29 DE AGOSTO D	SALDO: 61,780	M-CO-CR-R04 Ver 3 Jul 16 de 2013
IA: 1227878			EDAD: 2
CULA: 1613439	SOTO CONDE SANDRA-LILIANA		
CS 19	PROYECTO DE VIVIENDA		
DIRECCIÓN:	SEÑOR USUARIO SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO		
.TO: Estrato 1	CLASE USO: RESID-EST 1	FACTURA . LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA	
7	RUTA: 7 - 18850	RESTABLECERÁ EL SERVICIO LLAMANDO A LA	
OR: P1515MMRSA79784AA		SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXIÓN	
E CORTE: CORTE ACUEDUCTO		SERVICIO. LA CUAL SERÁ EJECUTADA EN UN TIEN	
IVACIONES:	<i>Corte</i>	HORAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE	
		"Cuidar el AGUA es tarea de todos	
		Empecemos hoy, mañana puede ser	
		demasiado tarde"	
<small>ESTE ORDEN DE SUSPENSIÓN SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTÍCULO 143 DE LA LEY 142 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 1º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 2º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 3º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 4º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 5º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 6º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 7º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 8º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 9º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 10º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 11º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 12º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 13º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 14º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 15º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 16º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 17º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 18º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 19º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 20º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 21º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 22º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 23º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 24º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 25º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 26º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 27º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 28º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 29º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 30º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 31º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 32º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 33º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 34º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 35º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 36º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 37º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 38º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 39º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 40º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 41º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 42º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 43º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 44º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 45º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 46º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 47º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 48º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 49º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 50º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 51º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 52º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 53º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 54º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 55º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 56º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 57º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 58º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 59º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 60º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 61º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 62º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 63º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 64º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 65º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 66º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 67º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 68º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 69º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 70º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 71º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 72º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 73º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 74º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 75º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 76º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 77º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 78º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 79º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 80º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 81º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 82º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 83º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 84º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 85º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 86º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 87º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 88º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 89º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 90º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 91º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 92º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 93º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 94º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 95º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 96º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 97º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 98º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 99º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994, EN EL PÁRRAFO 100º DEL ARTÍCULO 18 DE LA LEY 173 DE 1994.</small>			
OPCIÓN DEL USUARIO: <input type="checkbox"/> PREDIO SOLO <input checked="" type="checkbox"/>		FOTO	USUARIO NO
EJECUCIÓN (mes/día/año): <i>8/20</i>	HORA LABOR: <i>3:10</i>		
<input type="checkbox"/> TESTIGO <input type="checkbox"/>	RESPONSABLE <i>Bian</i>		Certifico bajo gravedad de juramento que el corte del servicio fue

Además, el usuario realizó el pago el día **05 de SEPTIEMBRE de 2018**, con lo cual se concluye que el pago fue posterior al desplazamiento de los funcionarios con la finalidad de realizar la suspensión.

La reconexión del servicio fue realizada el día **06 de SEPTIEMBRE de 2018**, como se procede a relacionar:

ACTA DE RECONEXIÓN:

43 - 50

RESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
 1/2018 5:44:50 p. m.
 RECONEXION DEL SERVICIO

ACTA DI
 M-CO-CR-R05 Ver 2 Jul 15 de 2013

EN Nro. 1227878
 18850

FECHA: 29 DE AGOSTO DE 2018

CICLO: 7RUTA

TICULA: 1613439

DIRECCION: MZ 13 CS 19. PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO,
 MEDIDOR: P1515MMRSA79764AA
 CONTADOR: P1515MMRSA79764AA
 LECTURA

DE CORTE: CORTE ACUEDUCTO
 O: EDAD: 2

VACIONES:

3. SUSCRIPTOR (A) Y/O USUARIO (A), EN VISTA DE QUE AL MOMENTO DE EFECTUAR LA PRESENTE REINSTALACION DEL SERVICIO EL PREDIO OBJETO DE LA RECONEXION SE ENCONTRABA DESOCUPADO Y/O SOLO; SE LE HACE SABER QUE LA LLAVE DE PASO QUEDA:

"Agua = Vida Conservación"

1. de paso cerrada _____
 2. sin fugas _____
 3. Medidor esta registrado _____
 4. Ejecución (mes/ día/ año): 29/08/18

4. Quedo cerrada la tapa del seguridad _____
 5. Quedo pendiente algun trabajo por realizar _____
 6. Ejecutado _____

HORA LABOR 7:18 AM

TESTIGO RESPONSABLE TELEFONO

brindar cada día un mejor servicio. Cualquier anomalía presentada por este servicio de suspensión. Por favor comunicarse a lo 3151358

En ese sentido es importante hacer las siguientes aclaraciones: **1)** La Empresa genera el corte en edad 2, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por más de 2 meses, tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación, **2)** El personal operativo tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario con la única excepción de no cortar cuando el usuario exhibe la factura debidamente cancelada **3)** Los funcionarios que realizan los procesos de corte y reconexión tienen como instrucción informar a los suscriptores y/o usuarios en terreno que dichos procesos se adelantarán y facturarán, por lo cual se presume que el personal de terreno suministra la información completa y correcta a los usuarios al momento de ejecutar dichos procesos, **4)** Los funcionarios que realizan los procesos de corte y reconexión tienen como instrucción entregar a los usuarios copia del acta de corte y de reconexión, por lo cual se presume que las mismas fueron suministradas al momento de ejecutar dichos procesos, puesto que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios, y la labor realizada por ellos goza de la presunción de buena fe.

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual a dos períodos, siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio.

No obstante lo anterior, si bien el acta de corte anteriormente referida desvirtúa la manifestación efectuada por el reclamante en el escrito de reclamo, este Departamento advierte que las actas anteriormente referidas presentan inconsistencias, razón por la cual se encuentra ajustado a derecho reliquidar a favor de la matrícula reclamante el cobro realizado por este procedimiento, el cual asciende a la suma de \$35.937,00.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-9	484	0	0	0	35937	-35937

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 SANDRA LILIANA SOTO identificado con C.C. No. 1088239506 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a SANDRA LILIANA SOTO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 13 CS 19 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: SANDRA LILIANA SOTO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1613439 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 2 DE NOVIEMBRE 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. 231031-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE EDUARDO RIAÑO BARACETA** 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	231031-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JOSE EDUARDO RIAÑO BARACETA
Matrícula No	1699180
Dirección para Notificación	CR 26 C # 76 - 28 LAURELES I CUBA LAURELES I

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2817163

Resolución No. 231031-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231031 de 31 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 31 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) JOSE EDUARDO RIAÑO BARACETA identificado con C.C. No. 19079680, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231031 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1699180 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 31 CS 404 PS 2 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 1 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Andrea Rivera 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° C16LA581301AA el cual registra una lectura acumulada de 230 m3. Se revisó el predio no hay fugas todo en buen estado. Viven dos adultos y dos niños.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 01 de Noviembre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 230 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 4 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

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 avanzó 24 mt3, de 200 mt3 pasó a 224 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el Periodo de 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 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 JOSE EDUARDO RIAÑO BARACETA identificado con C.C. No. 19079680 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE EDUARDO RIAÑO BARACETA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 26 C # 76 - 28 LAURELES I CUBA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE EDUARDO RIAÑO BARACETA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1699180 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 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231068-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **TUFFI ANTONIO AGUDELO TORRES** 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	231068-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	TUFFI ANTONIO AGUDELO TORRES
Matrícula No	19577954
Dirección para Notificación	CR 38 # 28 - 12 MZ 12 CS 26 VILLA VERDE

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. 2817775

Resolución No. 231068-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231068 de 31 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 31 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) TUFFI ANTONIO AGUDELO TORRES identificado con C.C. No. 10075531, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231068 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19577954 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 38 # 28 - 12 MZ 12 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Luz Stella Gutierrez 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° P1415MMRSA60235AA el cual registra una lectura acumulada de 246 m3. Se revisó el predio el cual existe fuga en sanitario del segundo piso por el tapón aguastop, se le recomendó a la usuaria presenta el cambio del accesorio.

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, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de 10m3, avanzó de 232 a 242 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de OCTUBRE DE 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva 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.”*

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 TUFFI ANTONIO AGUDELO TORRES identificado con C.C. No. 10075531 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) TUFFI ANTONIO AGUDELO TORRES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 38 # 28 - 12 MZ 12 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: TUFFI ANTONIO AGUDELO TORRES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19577954 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 2 DE NOVIEMBRE 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. 231056-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA LEYVA OSPINA GUTIERREZ** 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	231056-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA LEYVA OSPINA GUTIERREZ
Matrícula No	224410
Dirección para Notificación	CR 4 # 26 - 42 PRIMERO DE MAYO PRIMERO DE MAYO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2817320

Resolución No. 231056-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231056 de 31 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 31 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) MARIA LEYVA OSPINA GUTIERREZ identificado con C.C. No. 24928176, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231056 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 224410 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 4 # 26- 42 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7,2018-10,2018-9,2018-6,2018-8.

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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula **No. 224410** se ha facturado de la siguiente manera:

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
ACUEDI	2018	Octubre	1	1851	1809	42	32
ACUEDI	2018	Septiembre	1	1809	1769	40	29
ACUEDI	2018	Agosto	1	1769	1738	31	30
ACUEDI	2018	Julio	1	1738	1706	32	29
ACUEDI	2018	Junio	1	1706	1676	30	29

La fuga encontrada en la visita realizada el día 01 de Noviembre del 2018 fue observada en el agua stop del sanitario, es decir fuga visible la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa 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. **224410**, respecto a los períodos de **Junio-Julio-Agosto-Septiembre y 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.

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 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 LEYVA OSPINA GUTIERREZ identificado con C.C. No. 24928176 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 LEYVA OSPINA GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 26 - 42 PRIMERO DE MAYO 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 LEYVA OSPINA GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 224410 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 2 DE NOVIEMBRE 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. 231061-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROSALBA GRANADA ISAZA** 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	231061-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ROSALBA GRANADA ISAZA
Matrícula No	893297
Dirección para Notificación	MZ 13 CS 20 ANTONIO JOSE VALENCIA CUBA ANTONIO JOSE VALENCIA

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. 2817322

Resolución No. 231061-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231061 de 31 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 31 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) ROSALBA GRANADA ISAZA identificado con C.C. No. 24813763, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231061 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 893297 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 13 CS 20 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 1 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Rosalba Granada 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° C16LA475071AA el cual registra una lectura acumulada de 410 m3. Se revisó el predio no hay fugas todo en buen estado. NO SE observan reparaciones.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 01 de Noviembre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 410 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 4 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

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 avanzó 23 mt3, de 380 mt3 pasó a 403 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el Periodo de 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 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 ROSALBA GRANADA ISAZA identificado con C.C. No. 24813763 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) ROSALBA GRANADA ISAZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 13 CS 20 ANTONIO JOSE VALENCIA CUBA 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: ROSALBA GRANADA ISAZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 893297 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 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231041-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231041-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	YADIRA CLEMENCIA RUIZ SANCHEZ
Matrícula No	1710839
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 4 CONJUNTO BULEVAR DE LAS VILLAS

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. 2817176

Resolución No. 231041-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231041 de 31 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 31 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) YADIRA CLEMENCIA RUIZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 25171385, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231041 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1710839 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 4 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 1 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Tatiana Gonzales 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° C17LA131101AA el cual registra una lectura acumulada de 394 m3. Se reviso el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 01 de Noviembre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 394 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 2 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

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 avanzó 36 mt3, de 352 mt3 pasó a 388 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el Periodo de 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 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 YADIRA CLEMENCIA RUIZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 25171385 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) YADIRA CLEMENCIA RUIZ SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: YADIRA CLEMENCIA RUIZ SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1710839 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 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231067-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231067-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ AYDA PARRA MONTOYA
Matrícula No	1438795
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 23 PORTAL DE SAN JOAQUIN PORTAL DE SAN JOAQUIN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 231067-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231067 de 31 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 31 DE OCTUBRE DE 2018 la señora LUZ AYDA PARRA MONTOYA identificada con C.C. No. 42152176, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231067 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1438795 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 23 en los periodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2018.

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en los periodos de JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en periodo de JULIO de 2018 el medidor registró de **37 m3** a **84 m3**, arrojando una diferencia de **47 m3**.

Para en periodo de AGOSTO de 2018 el medidor registró de **84 m3** a **136 m3**, arrojando una diferencia de **52 m3**.

Para en periodo de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **136 m3** a **173 m3**, arrojando una diferencia de **37 m3**.

Para en periodo de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **173 m3** a **206 m3**, arrojando una diferencia de **33 m3**.

El día 1° de OCTUBRE de 2018 se visitó el predio y se encontró lo siguiente: *"[Se revisó el predio donde se observa una rotura debajo del lavaplatos donde no se ubicó la fuga interna. Ya le revisaron nuevamente con el geófono y le indicaron que hicieran la rotura atrás del baño en una habitación. Solo viven tres personas]"*. El medidor No. P1715MMRSA106193AA, el cual estaba funcionando normal y tenía una lectura de **225 m3**.

Por lo anterior, se le otorga al usuario a través de la solicitud **No. 2818102** dirigida al Departamento de Facturación y Cartera el plazo de **dos (02)** periodos para la reparación de la fuga; en dichos periodos se cobrará por promedio de **27 m3** y vencidos estos se seguirán cobrando por diferencia de lectura.

Adicionalmente 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

Ahora bien, consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que respecto a la matrícula **1438795**, se efectuó por parte del usuario solicitud de revisión con geófono, la cual se registró con el **No. 2777355 de fecha 31 de AGOSTO de 2018**, teniendo como fecha de ejecución de la misma el **13 de**

SEPTIEMBRE de 2018, en la cual se hace la recomendación de la posible ubicación de la fuga interna, la cual, según lo que expresa el usuario no es correcta, para lo cual solicitó una nueva revisión, que según la visita técnica de fecha 1° de OCTUBRE de 2018 *ya le revisaron nuevamente con el geófono y le indicaron que hicieran la rotura atrás del baño en una habitación*, lo cual constituye una segunda recomendación respecto de la posible ubicación de la fuga.

En éste orden de ideas, se aclara al usuario que la Empresa de 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, como emplear el geófono que es el instrumento idóneo para las detecciones y disponer de un funcionario capacitado para operarlo y así efectuar la recomendación de acuerdo con la información detectada por el geófono, sobre la posible ubicación de la fuga, puesto que como bien se expuesto, se trata de una fuga imperceptible y de difícil detección, lo cual no es óbice para que el aparato de búsqueda tenga márgenes de error, y si el equipo no lo detecta, la Empresa no se está obligada a lo imposible.

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.

Igualmente se le informa al usuario que debe proceder a reparar la fuga interna detectada lo más pronto posible para no desperdiciar agua potable y adicionalmente lograr que en las próximas facturas los consumos se normalicen.

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 AYDA PARRA MONTOYA identificado con C.C. No. 42152176 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 LUZ AYDA PARRA MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 23 PORTAL DE SAN JOAQUIN 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 AYDA PARRA MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1438795 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 2 DE NOVIEMBRE 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. 231091-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231091-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LIBARDO ALFONSO LOPEZ SANCHEZ
Matrícula No	1412394
Dirección para Notificación	VIA CERRITOS FONDA CENTRAL M OLARTE INT 2 CERRITOS

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. 231091-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231091 de 1 DE NOVIEMBRE 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 1 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) LIBARDO ALFONSO LOPEZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 10007081, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231091 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1412394 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: VIA CERRITOS 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)**

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que el servicio de acueducto y alcantarillado que se factura a la **Matricula 1412394**, del predio ubicado en la VIA CERRITOS, encontrándose que la Empresa generó el día **20 de Septiembre de 2018**, la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el mismo día a las **1:20 p.m.** para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la **factura No 44949376** del período de **Agosto de 2018 (contando con edad 6 facturas sin cancelar) y con fecha límite de pago para el 05 de Septiembre del 2018**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994.**

Adicional a lo anterior, se revisó el histórico de pagos de la matrícula de la referencia, encontrando que el usuario efectuó un pago a través de la **factura No. 45102497 del periodo de Septiembre el día 01 de Octubre de 2018 a las 12:44 p.m.** es decir, que el pago se realizó extemporáneamente, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto.

Se concluyen entonces, que es correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio facturado a la **matricula No. 1412394**, por haber realizado el pago de manera extemporánea, por lo tanto, no se procederá a reliquidar por dicho concepto.

Así las cosas, se recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de corte y reconexión.

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual y

el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas

Observándose lo anterior y de acuerdo con el **contrato de servicios públicos (Resolución No.182 de 2004)** celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la **matrícula No. 1412394**, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el artículo **128 de la Ley 142 de 1994**, donde el servicio que se presta es el acueducto y alcantarillado a cambio de un **precio en dinero**, de acuerdo con las estipulaciones establecidas dentro del mismo; ahora bien, respecto al cobro de la reconexión se debe tener en:

- **Artículo 96 y 142 de la Ley 142 de 1994**

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

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

- **DIRECTIVA DE GERENCIA No. 299 del 13 de Septiembre de 2016, en su artículo cuarto numeral 4.4 mediante el cual se regula lo concerniente al proceso de corte y reconexión, que expresa lo siguiente:**

4.4. Vencido el plazo máximo, sin que se confirme el pago, la Empresa procederá con la generación de las órdenes de corte, y procederá con el cobro del procedimiento una vez generada la reconexión, incluido el proceso de desplazamiento para efectuar el corte del servicio, habida cuenta que la Empresa incurre en gastos operacionales para efectuar un procedimiento legítimo, no siendo válida la posición de oposición para no cobro. Por tal motivo, la Empresa cobrará el valor del procedimiento aunque el usuario se oponga al corte, de conformidad con los Artículos 96, 132, y 147 de la Ley 142 de 1994.

Igualmente la Empresa cobrará el valor de los costos administrativos/operativos cuando se comisione a un contratista para ejecutar una reconexión y al llegar al predio se encuentra que el servicio ya fue reconectado por personal diferente al de la Empresa.

Parágrafo 1: La única circunstancia en la cual dicho procedimiento no se cobrará, o se acreditará en caso de haber sido cobrado, será cuando el usuario moroso compruebe que efectuó el pago antes del momento en que el contratista de la Empresa llegó a su predio a realizar el corte.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LIBARDO ALFONSO LOPEZ SANCHEZ identificado con C.C. No. 10007081 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LIBARDO ALFONSO LOPEZ SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA CERRITOS FONDA CENTRAL M OLARTE INT 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: LIBARDO ALFONSO LOPEZ SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1412394 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 2 DE NOVIEMBRE 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. 231092-52 de 2 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA TERESA OSORIO OSORIO** 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	231092-52
Fecha Resolución	2 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	15 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	16 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA TERESA OSORIO OSORIO
Matrícula No	644567
Dirección para Notificación	MZ 37 CS 25 VILLA SANTANA INTERMEDIO

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. 2817960

Resolución No. 231092-52

DE: 2 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231092 de 1 DE NOVIEMBRE 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 1 DE NOVIEMBRE DE 2018 la señora MARIA TERESA OSORIO OSORIO identificada con C.C. No. 24943899, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231092 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 644567 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 37 CS 25 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 **2067 m3 a 2089 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **22 m3**.

En visita realizada el 02 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P0915MMCCA106972AA de 1/2", en buen estado y registrando normal, con lectura de **2098 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 predio, viven tres personas, no hay fugas, instalaciones 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 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 TERESA OSORIO OSORIO identificado con C.C. No. 24943899 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 MARIA TERESA OSORIO OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 37 CS 25 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 TERESA OSORIO OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 644567 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 2 DE NOVIEMBRE 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**