

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. 6700-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE LOPERA** 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	6700-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JOSE LOPERA
Matrícula No	1848779
Dirección para Notificación	CR 10 # 17 - 55 EDIFICIO TORRE CENTRAL LOCAL 119 CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2819796

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 2 DE NOVIEMBRE DE 2018, el señor(a) JOSE LOPERA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2018-9,2018-10, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 6 DE NOVIEMBRE DE 2018, , y en tal revisión se detectó que el medidor M311-051612 que pertenece al predio con matrícula No 1848779, tenía una lectura acumulada de 83 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) de Octubre de 2018 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.

respecto del periodo de Septiembre el medidor avanzó 1 m3 de 81 m3 paso a 82 m3.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-5200** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1848779.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3007	2018-10	414	0	0	-4	0	-4
1595	2018-10	414	0	1	0	911	-911
2501	2018-10	414	0	1	0	1723	-1723
1590	2018-10	414	0	1	0	1012	-1012
2500	2018-10	414	0	1	0	1551	-1551

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **C-6586**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18424-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Recurso No	18424-52
Fecha Resolución Recurso	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
RECLAMO	230254 de 4 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	CONFIRMA
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	BLANCA LIGIA ARROYAVE LOPEZ
Identificación del Peticionario	24549906
Matrícula No.	250951
Dirección para Notificación	CL 26 # 11- 62 LAGO URIBE

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. 18424-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18424 DE 22 DE OCTUBRE DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 230254 DE 27 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que el recurrente por escrito presentado el día 22 DE OCTUBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: lo del afuga del lavaplatos so se nos presento hace un mes, lo cual no tiene por que contar con el mes de Julio que supuestamente es donde dicen se leyó mal y no me especifican cuan me esta cobrando cada mes de esos supuestos m3, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 25 de Octubre de 2018, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida registraba una lectura acumulada de 259 mt3, en el predio funciona taller, las instalaciones hidráulicas, la acometida y el medidor se observaron en buen estado.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de **JULIO de 2018**, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de 36 mt3 que registró el equipo de medida **se facturaron 11 mt3**, quedando pendiente **por facturar 25 mt3**, y en el período de **Agosto de 2018**, se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se determinó que fue utilización del servicio el medidor registraba una lectura acumulada de **259 mt3**, predio ocupado, al verificar el estado de la acometida y el medidor se encontraron en buen estado, por lo tanto, el personal del Grupo de Facturación procedió a liquidar los metros cúbicos que se encontraban pendientes, y a los **26 mt3** que registró el equipo de medida en **AGOSTO se le agregaron 25 mt3** de los dejados de facturar en el período anterior, para un **total de consumo facturado de 51 mt3** lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

en el periodo de septiembre el medidor registró 23 m3, de 201 paso a 224 m3, se desvirtuó inconsistencias en el reporte del lector.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrojadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas

practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, que el predio se encuentra OCUPADO y funciona un pequeño taller, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicada el día 25 de Octubre de 2018, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas, la acometida y el equipo de medida, los cuales se encuentran en excelente estado y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, considerando que el equipo de medida registra correctamente, y que de acuerdo a los medios de prueba, se garantizó el debido proceso, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido por el usuario, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso, en acta de revisión la cual se efectuó en presencia de la usuaria del servicio esta pudo verificar en compañía del revisor que las instalaciones internas no presentan anomalía alguna que amerite enfocar la decisión en otro sentido, diferente a la de confirmar los consumos.

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

En consecuencia, este Departamento **CONFIRMA** la decisión inicial y los consumos facturados en el período de AGOSTO y SEPTIEMBRE DE 2018, no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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 E.S.P

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por BLANCA LIGIA ARROYAVE LOPEZ y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 230254-52 de 4 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 7 DE NOVIEMBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18426-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS FERNANDO 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:

Recurso No	18426-52
Fecha Resolución Recurso	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
RECLAMO	230304 de 10 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	MODIFICA
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO TANGARIFE
Identificación del Peticionario	10000226
Matrícula No.	19617640
Dirección para Notificación	luis.tangarife76@gmail.com SAN JOAQUIN

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. 18426-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18426 DE 23 DE OCTUBRE DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 230304 DE 28 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUIS FERNANDO TANGARIFE, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10000226 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 230304-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 19617640 Ciclo 10, ubicada en la dirección CR 26 # 78 - 173 PS 2, Barrio SAN JOAQUIN,

Que el recurrente por escrito presentado el día 23 DE OCTUBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, impugnando la decisión, teniendo en cuenta que lo facturado es demasiado costoso, pues se están facturando 12 metros y son 9 metros, la obra es en tierra, solicita reliquidación; al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

La matrícula de la referencia corresponde a un inmueble localizado en CR 26 # 78 – 483, SAN JOAQUIN, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C18LA326639.

Consultado el sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que respecto al predio en mención, con matrícula de servicios públicos No. **19617640**, efectivamente se realizaron labores de instalación domiciliaria, cuyo servicio que fue facturado mediante cumplido No. **377763861**, recibido a satisfacción por el usuario. En la ejecución del trabajo se utilizaron los siguientes elementos, en su orden:

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	\$ 142.082,85	1	15	\$ 21.312,43	0	0	\$ 163.395,28
131020056	MEDIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R160 - PLÁSTICO	\$ 136.493,22	1	15	\$ 20.473,98	0	0	\$ 156.967,20
200000003	OBRA HIDRAULICA DE 1/2" ACUEDUCTO	\$ 56.208,60	1	15	\$ 8.431,29	0	0	\$ 64.639,89
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	\$ 23.116,31	1	15	\$ 3.467,45	0	0	\$ 26.583,76
1570300201	OBRA CIVIL EN ZONA VERDE ACUEDUCTO	\$ 168.793,38	12	15	\$ 308.891,89	0	0	\$ 2.368.171,12
								\$ 2.779.757,25

Ahora bien, con el fin de establecer la correcta aplicación de los cobros sobre los metros trabajados, se procedió con la solicitud interna al departamento encargado de ejecutar las obras en el predio con matrícula No. **19617640**, información solicitada mediante oficio No. 171-1401.00-7046 del 02 de Noviembre de 2018 con destino al jefe del Departamento de Operaciones, los cuales emitieron respuesta mediante oficio No. 163-1401.00-7083 del 06 de Noviembre de 2018, en la cual se expresó lo siguiente:

1. La actividad ejecutada: conexión nueva de acueducto si corresponde al trabajo realizado.
2. Los ítems de obra hidráulicos y la mano de obra de instalación de medidor con sus cantidades son los correctos.
3. La obra civil requiere corrección en el código aplicado, dado que el predio de la obra civil en zona

verde está errado en la Directiva de precios. A continuación se relaciona el ítem y cantidad para cobro:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANT
1570300156	OBRA CIVIL EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	m	12.20

Por lo anterior el cumplimiento No. 377763861 debe ser ajustado conforme a lo anterior expuesto.

De acuerdo con lo anterior, es necesario hacer las dos precisiones correspondientes respecto de las pretensiones, así:

1. Se confirma los metros empleados en el trabajo ejecutado por el Departamento de Operaciones, pues ellos cuentan con la información de primera mano, resaltando que los metros expuestos en la visita del reclamo inicial, presenta inconsistencias técnicas que no permiten la determinación correcta de las distancias empleadas en una obra civil.
2. El valor facturado no es el correcto: toda vez que el valor del metro de obra civil en zona verde no es el correcto, teniendo un costo de 168.793,38, siendo el valor correcto el de \$68.161.

En éste orden de ideas, se procederá a reliquidar lo erróneamente facturado por concepto de Instalación Domiciliaria a la matrícula No. **19617640** mediante cumplimiento No. **377763861**, y se cargará el trabajo con el valor correcto, aclarando que únicamente se ha facturado 1 cuota a la fecha de 36, por valor de \$88.395,54, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994, así mismo, se creó la OT No. 2819800 con fecha 07/11/18 con destino al Departamento de Cartera, con la finalidad de que se carguen los mismos elementos con los precios correctos, quedando resuelto de ésta manera el recurso de reposición de manera favorable.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-88396** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2018-9	462	0	0	0	88396	-88396

Lo anterior con fundamento legal en:

Que el **DECRETO 1077 DE 2015** establece:

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la

presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.
(Decreto 302 de 2000, art. 21)

Ley 142 de 1994

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

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

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

Artículo 148 de la Ley 142 de 1994:

“ARTÍCULO 148. REQUISITOS DE LAS FACTURAS.

(...)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por LUIS FERNANDO TANGARIFE contra la Resolución No. 230304-52 de **10 DE OCTUBRE DE 2018**, y **MODIFICA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución, aclarando que: SE CONFIRMA el número de metros de empleados en la obra. **PROCEDENTE:** en cuanto al valor facturado por metro empleado en la obra.

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 19617640 la suma de **-88396**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 7 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. 18434-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **KATERINE SILVA** 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	18434-52
Fecha Resolución Recurso	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
RECLAMO	230527 de 12 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	CONFIRMA
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	KATERINE SILVA
Identificación del Peticionario	31642759
Matrícula No.	1530708
Dirección para Notificación	MZ 52 CS 38 VILLA DEL PRADO

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. 18434-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18434 DE 24 DE OCTUBRE DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 230527 DE 9 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que el recurrente por escrito presentado el día 24 DE OCTUBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: en ningún momento fue revisado el predio y no se tuvieron en cuenta los demás consumos, y los cuales nunca han sumado más de \$ 60.000, la casa permanece 4 horas desocupada en la mañana y 4 horas donde solo permanece mi hijo de 16 años, no hay daños que permitan un consumo tan excesivo, también fue realizado doble cobro de la reconexión en la factura del mes de Octubre respecto este Departamento me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, misma que se llevó a cabo por personal del Departamento de Atención al Cliente el día 26 de OCTUBRE de 2018 donde se constató que al predio se presta el servicio de acueducto a través de acometida de 1/2" de diámetro, tiene instalado el medidor N° P1415MMRSA57412AA el cual presenta una lectura acumulada de 505 mt³, el uso es residencial, OCUPADO y al revisar las instalaciones internas no se observó daños ni fugas de agua.

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

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

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, que se encuentra habitado por tres personas y se ha presentado consumos, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada el día 26 de OCTUBRE de 2018, con ocasión del recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el medidor, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

respecto al cobro de la reconexión este es correcto, ya que al periodo de Octubre el predio presentaba edad tres facturas sin cancelar y el pago fue realizado de manera extemporanea.

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento pese a

que el predio estuvo desocupado, siendo entonces no procedente lo solicitado por el usuario.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del RECLAMO por INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de los períodos de Julio de 2016 se ajustaron a lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por KATERINE SILVA y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 230527-52 de 12 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 7 DE NOVIEMBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

RESPONSABLE DEL FUTURO

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230693-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBIELA DIAZ NOREÑA** 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	230693-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	RUBIELA DIAZ NOREÑA
Matrícula No	1056225
Dirección para Notificación	CL 37 # 3 B - 19 CAÑARTE CAÑARTE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2807314

Resolución No. 230693-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230693 de 19 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 19 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) RUBIELA DIAZ NOREÑA identificado con C.C. No. 42070327, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230693 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1056225 Ciclo: 3 ubicada en: CL 37 # 3 B- 19 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7,2018-9,2018-10,2018-8

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 del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE OCTUBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Rubiela Diaz como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA94756AA el cual registra una lectura acumulada de 166 m3. Se revisó el predio hay medidores trocados a la matrícula en mención número 1056225 le pertenece el medidor número P1715MMRSA94756AA lectura 166 metros Y el medidor número P1715MMRSA94616AA con lectura 152 metros le pertenece al segundo piso con Dirección calle 37 # 3B -19 .

Nota favor consultar la matrícula de este segundo piso en el sistema ya que no había una factura en el predio.

Es pertinente precisar lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE OCTUBRE DE 2018 en la que participó el usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA94616AA el cual registra una lectura acumulada de 145 mt3. MEDIDORES TROCADOS, MATRICULA 1056233 MEDIDOR P1715MMRSA94616AA LECTURA152, MATRICULA 1056225 MEDIDOR P1715MMRSA94756AA LECTURA 166

Para efectos de tener clara la información anterior, se procede a efectuar la siguiente explicación grafica:

Dirección	Matricula	Medidor sistema	Lec.	Medidor terreno	Lec.	Trocado
CL 37 # 3B- 19	1056225	P1715MMRSA94616AA	145 mt3	P1715MMRSA94756AA	166 mt3	si

En este orden de ideas, se observa que existe un troque de medidores y por ende sus lecturas en el Sistema de Información también están trocadas para lo cual se procederá a efectuar el análisis de los consumos respecto a los predios con matrículas Nos. 1056225 y 1056233, se determinó para la matrícula No: 1056225 que el consumo se ha mantenido en 12 mt3, ya que el troque de medidores no permitió una clara toma de la lectura por la confusión que produjo este hecho.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-105578** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2018-9	411	12	13	-2364	-2561	197
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-9	411	12	19	20678	32741	-12062
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-7	411	12	19	19246	30472	-11227
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2018-8	411	12	13	-2364	-2561	197
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-7	411	12	13	-2444	-2648	204
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-8	411	0	0	-1	-4	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-10	411	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-8	411	12	13	-2626	-2845	219
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-8	411	12	22	20678	37910	-17232
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-9	411	12	13	-2626	-2845	219
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2018-10	411	12	13	-2364	-2561	197
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-7	411	12	19	18617	29476	-10860
AJUSTE A LA	2018-8	411	0	0	-5	-4	-1

DECENA							
AJUSTE A LA DECENA	2018-7	411	0	0	-5	-4	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-8	411	12	22	18617	34130	-15514
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-10	411	12	13	-2626	-2845	219
AJUSTE A LA DECENA	2018-9	411	0	0	-5	0	-5
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	411	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	411	12	21	18617	32579	-13962
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-7	411	12	13	-2364	-2561	197
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	411	12	19	18617	29476	-10860
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	411	12	21	20678	36187	-15509

Por último, se informa que se comisionó a los Departamentos de crítica para la corrección de lecturas, mediante las solicitud número **2819792** para que proceda con la corrección y/o actualización de la información en el sistema, de acuerdo con la información anteriormente expuesta.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por RUBIELA DIAZ NOREÑA identificado con C.C. No. 42070327 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) RUBIELA DIAZ NOREÑA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 37 # 3 B - 19 CAÑARTE 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: RUBIELA DIAZ NOREÑA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1056225 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 7 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. 230706-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA ISABEL MARIN ALARCON** 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	230706-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	GLORIA ISABEL MARIN ALARCON
Matrícula No	631036
Dirección para Notificación	CL 20 # 15- 58 OLAYA HERRERA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2808502

Resolución No. 230706-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230706 de 22 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE OCTUBRE DE 2018 la señora GLORIA ISABEL MARIN ALARCON identificada con C.C. No. 25175814, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230706 consistente en: COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 631036 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 20 # 15- 62 OLAYA HERRERA en el periodo facturado 2018-7,2018-10,2018-6,2018-8.

Que con ocasión del reclamo, se realizó revisión técnica al inmueble el día **23 de OCTUBRE de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[En el predio, existe una colilla pero no está conectada a la red central, lo cual no genera consumo”].

Que adicionalmente verificado el Sistema de Información comercial de la Empresa, se pudo observar, que durante el proceso de instalación de medidor, bajo radicado **N°2757352**, y según el seguimiento del proceso, se registró la observación: “no tiene domiciliaria. enviar a redes” quedando pendiente el trámite de instalación, hasta tanto no se realice acometida nueva, tal como se detalla a continuación:

Observaciones	Funcionario	Porcentaje	Usuario	Nombre usuario
NO TIENE DOMICILIARIA. ENVIAR A REDES	JOSE PERNEY VALLEJO ESPINOSA	100%	utusuario3	ANGELICA MARIA CORREA

Que de acuerdo a lo encontrado en el sistema de información comercial, así como en la visita técnica referida, este Departamento, mediante solicitud **N° 2819930**, Comisiono al Departamento de Control de pérdidas no Técnicas, para que proceda a efectuar las labores tendientes a realizar acometida nueva, para la matrícula reclamante N°631036, ubicada en CL 20 # 15- 62 OLAYA HERRERA.

Que en consecuencia, se hace necesario informarle a la reclamante, que la realización de instalación domiciliaria, **acometida nueva**, genera un costo con cargo a la matrícula, el cual se cobra teniendo en cuenta aspectos como: tipo de vía a intervenir, materiales utilizados en cada obra, actualización de precios por disponibilidad de inventario, diámetro y longitud de la acometida, para lo cual a continuación se anexa

documento de tipo informativo, en referencia a los costos:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.
DOCUMENTO INFORMATIVO DE COSTOS PARA LA INSTALACION DE DOMICILIARIAS

Señor usuario, el costo de la conexión de acueducto (nueva o reposición), se cobrará de acuerdo con el tipo de vía a intervenir, el diámetro y la longitud de la acometida así:

OBRA HIDRÁULICA	
DIÁMETRO	VALOR
1/2"	121,922
3/4"	169,900
1"	233,701
OBRA CIVIL	
TIPO DE VÍA	VALOR POR METRO LINEAL
EN PAVIMENTO	341,520
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	255,792
EN ANDÉN SIN ACABADO	145,436
EN ZONA VERDE	88,887

- Para las independizaciones de 3/4" el costo de obra hidráulica es de \$40,234, para la obra civil es de \$96,140 por metro lineal.
- Las acometidas de acueducto (nuevas o reposición) no tienen IVA.

Se debe incluir: el medidor, su instalación, la caja de protección y la tapa de la caja – Según la siguiente lista de precios (Año 2018)

OTROS ELEMENTOS	
DESCRIPCIÓN	VALOR
MEDIDOR DE 1/2" VOLUMÉTRICO R160 PLÁSTICO	145,820
MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	360,772
MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	1,306,895
MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 1"	417,735
MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 3/4"	360,772
MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	27,023
VÁLVULA DE CORTE DE 1/2"	21,816
CAJA DE PROTECCIÓN PLÁSTICA CON VISOR	170,099
TAPA PARA CAJA DE PROTECCIÓN PLÁSTICA	137,660
BRAZALETE DE SEGURIDAD	242,382
GUAYA DE SEGURIDAD	5,986

A manera de ejemplo: Una acometida nueva de 3/4" en pavimento y con obra civil de unos 2 metros cuesta:

Obra hidráulica:	121,922
Obra Civil 341,520 x 2	683,040
Medidor	145,820
Instalación medidor	27,023
Caja de protección	170,099
Tapa de la caja	137,660
COSTO TOTAL APROXIMADO DE LA INSTALCIÓN	1,285,564

Estos valores son informativos y se aproximan al promedio del costo de las instalaciones más comunes; sin embargo, está sujeto a cambios originados por las variaciones en: las medidas, a los materiales utilizados en cada obra o a actualización de precios por disponibilidad de inventario.

De conformidad con lo anterior, el usuario da fe de que ha sido informado previamente de los valores aproximados del servicio requerido; en virtud de lo cual se le solicita su nombre, firma y cédula.

Que con respecto al cobro por cargos fijos de la matrícula N°631036, estos valores son correctos y corresponden al valor unitario por suscriptor, los cuales se cobran independiente del nivel de consumo para suplir los gastos administrativos y de comercialización, y al respecto la OFICINA JURIDICA de la SSPD considera:

“De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo 90.2 se estableció que en materia de servicios públicos domiciliarios **es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso”.**

Al respecto se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-041 de 2003, al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

(...) La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el

usuario. El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe. A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio (....)" **(Negritas fuera del texto original).**

Que de esta manera, concluye la Oficina Jurídica de la SSPD en el **CONCEPTO 637 DE 2011** que las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios están autorizadas para efectuar el cobro del cargo fijo, con base en lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, de conformidad con la regulación que para cada servicio expida la respectiva Comisión de Regulación, a fin de recuperar los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad del servicio para el usuario, sin importar el nivel de uso en que frente a este se incurra.

CONCLUYÉNDOSE:

Que finalmente y de acuerdo a los argumentos antes expuestos, este Departamento considera que los valores facturados correspondientes a cargos fijos correspondiente a la matrícula N°**631036**, son correctos y no serán reliquidados ya que la Empresa ha actuado de conformidad con la normativa legal vigente, especialmente en materia de servicios públicos según lo establecido en la ley 142 de 1994.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 GLORIA ISABEL MARIN ALARCON identificada con C.C. No. 25175814 por concepto de COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS 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 la señora GLORIA ISABEL MARIN ALARCON enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 # 15- 58 OLAYA HERRERA 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: GLORIA ISABEL MARIN ALARCON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 631036 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 7 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. 230721-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ALFONSO GOMEZ VALLEJO** 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	230721-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUIS ALFONSO GOMEZ VALLEJO
Matrícula No	19617797
Dirección para Notificación	MZ 32 CS 9 SAMARIA II

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 230721-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230721 de 22 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE OCTUBRE DE 2018 el señor LUIS ALFONSO GOMEZ VALLEJO identificado con C.C. No. 10097232, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230721 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19617797 Ciclo: 5 ubicada en: MZ 5 CS 10 PS 3 POBLADO II en el periodo facturado 2018-10

Que este Departamento se pronunciará en los siguientes términos respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo de OCTUBRE de 2018 por cobros de instalación domiciliaria: Independización ,según Diferido N°377821020.

Que en primer lugar y después de verificado el sistema de información comercial de la Empresa, se encontró que el día 10 de septiembre de 2018, fue radicada solicitud correspondiente a creación de matrículas, independización solicitada por el usuario en la dirección MZ 5 CS 10 PS 3 Barrio POBLADO II, esta solicitud quedo radicada bajo el N°2782164.

Que la Instalación domiciliaria objeto de reclamo se radicó en el sistema de información comercial con el cumplido N°. **377821020**, con un costo de \$551.174,16 financiado en 24 cuotas mensuales de \$25.180,25, tal como se procede a relacionar a continuación:

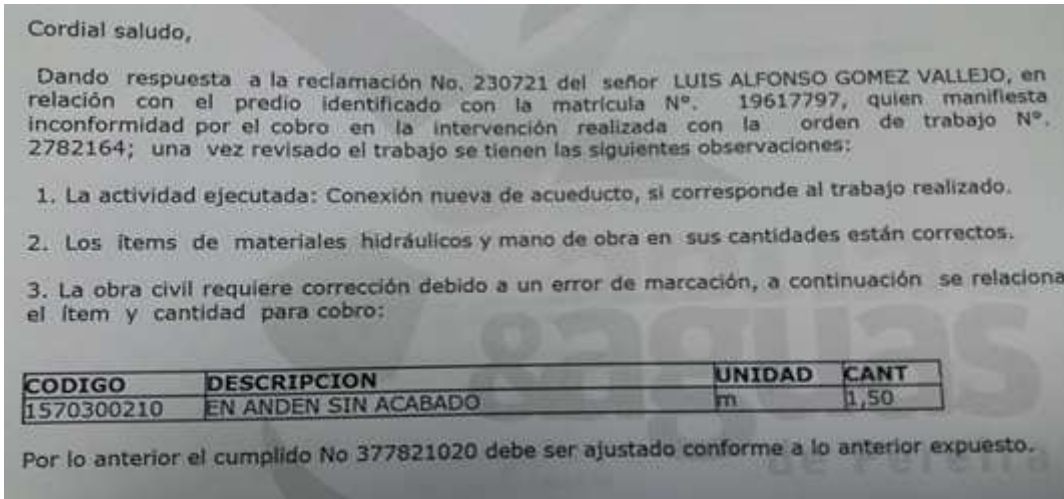
Predio 19617797		Consecutivo 377821020							
Recursos BPM									
Recurso	Nombre	Cantidad	Valor	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total	
200000003	OBRA HIDRAULICA DE 1/2" ACUEDUCTO	1.00	56,208.60	15.00	8,431.29	0.00	0.00	64,639.89	
1570300150	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	1.50	266,637.98	15.00	59,993.54	0.00	0.00	459,950.52	
1570300175	MAND DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	1.00	23,116.31	15.00	3,467.45	0.00	0.00	26,583.76	
									551,174.16

Que con ocasión del reclamo, se realizó visita técnica por parte de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira el día **31 de OCTUBRE de 2018** al predio de matrícula N°19617797, donde se reportó lo siguiente: "[Se revisó el predio donde se observa la instalación de una acometida nueva de acueducto, excavación en tierra, no

hicieron rotura en pavimento.]". El equipo de medida N° J18FA803901 registra una lectura acumulada de 0m3.

Que en consecuencia y con el fin de brindar cabal respuesta a las pretensiones expuestas por la parte reclamante y dar cumplimiento a los principios de Legalidad y Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho comisionar al Área de operaciones, ya que son ellos los encargados de ejecutar este tipo de procedimientos, lo anterior con el fin de verificar labor realizada, ítems y cantidades utilizadas y facturadas referentes a la orden de trabajo N°2782164, cobros ejecutados bajo el cumplimiento N°377821020.

Que mediante comunicación interna N°7015, del día 1 de noviembre de 2018, el Área de Operaciones, informó lo siguiente:



Por consiguiente, este Departamento, procedió a Comisionar al Área de Cartera, para que proceda a realizar anulación del diferido N°377821020, y efectué un nuevo cobro, realizando las correspondientes correcciones con respecto al ÍTEM grabado denominado OBRA CIVIL EN PAVIMENTO y modificándolo por el denominado **EN ANDEN SIN ACABADO** en iguales cantidades facturadas, de acuerdo a la información antes referida por la Subgerencia de Operaciones.

Que finalmente y de acuerdo con el informe antes mencionado, es pertinente resaltar que la actividad ejecutada: **Conexión nueva o independización** de la matrícula 19613223 MZ 5 CS 10, creando la matrícula N°19617797 correspondiente al Piso 3, Si fue correctamente ejecutada, donde los demás Ítems de materiales Hidráulicos y mano de obra en sus cantidades según orden de Trabajo N°2782164, son correctos.

CONCLUYÉNDOSE:

Que por lo Expuesto anteriormente, este Departamento considera PROCEDENTE anular el cobro del diferido N°377821020 perteneciente a Instalacion Domiciliaria: Conexión nueva, independizacion creacion de matricula, y reliquidar a favor del reclamante el valor de la primera cuota facturada en este diferido durante el periodo de OCTUBRE de 2018 equivalente a \$25.180, y proceda a efectuar un nuevo cobro realizando las correcciones correspondientes al ÍTEM anteriormente digitado como OBRA CIVIL EN PAVIMENTO por el de EN ANDEN SIN ACABADO.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-25180** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DO M ACUEDU	2018-10	462	0	0	0	25180	-25180

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013 Artículo 1°. Modifíquese el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

“Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados. La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de

los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

1.1. Causales de la devolución. Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.

Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.

1.2. Identificación de los cobros no autorizados y recálculo del cobro. Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la persona prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o por petición en interés general.

Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS ALFONSO GOMEZ VALLEJO identificado con C.C. No. 10097232 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor LUIS ALFONSO GOMEZ VALLEJO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 32 CS 9 SAMARIA II haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS ALFONSO GOMEZ VALLEJO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19617797 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 7 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. 230847-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FIDEL TORRES 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	230847-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	FIDEL TORRES GUTIERREZ
Matrícula No	190165
Dirección para Notificación	fitogu2009@hotmail.com SEC LOS ALAMOS

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. 230847-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230847 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 (la) señor(a) FIDEL TORRES GUTIERREZ identificado con C.C. No. 4523205, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230847 consistente en: ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 190165 Ciclo: 8 ubicada en: CR 28 # 12- 15 APTO 101 en el (los) periodo(s) facturados(s)

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

Este Departamento se pronunciará respecto a la inconformidad con la entrega de la factura del servicio de acueducto y alcantarillado y solicitud de entrega en las casillas de los apartamentos:

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el predio identificado con la matrícula No. 190165 se encuentra ubicado en CR 28 # 12- 15 APTO 101 clase de uso RESIDENCIAL y estrato 6.

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 afirmaron lo siguiente a través de correo electrónico:

“Buenas tardes, visité el edificio y efectivamente no tiene personal de portería; pero, acondicionaron el portón de ingreso con unas casillas para la correspondencia de cada apartamento sin necesidad de ingresar al mismo, por lo tanto si es viable la dejar las facturas como la solicita el usuario.”

Revisada la anterior información se puede concluir que se continuarán entregando las facturas en las casillas de correspondencia de cada apartamento a solicitud del usuario, dando por atendida su solicitud.

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 i) 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.*

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por FIDEL TORRES GUTIERREZ identificado con C.C. No. 4523205 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(a) FIDEL TORRES GUTIERREZ enviando citación a Correo Electrónico:, fitogu2009@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. . Contra la presente Resolución no procede recurso alguno, al tratar asuntos diferentes a los contemplados en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

ARTICULO 4o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230897-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	230897-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JUAN SEBASTIAN MONTOYA PARRA
Matrícula No	1772177
Dirección para Notificación	MZ 21 CS 4 PISO 2 LA SULTANA DOSQUEBRADAS SIN BARRIO

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. 2813099

Resolución No. 230897-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230897 de 26 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) JUAN SEBASTIAN MONTOYA PARRA identificado con C.C. No. 1088266940, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230897 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1772177 Ciclo: 9 ubicada en: CR 37 A # 31- 58 MZ 35 CS 24 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10

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

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por cobros de instalación domiciliaria según la reclamación:

En primer lugar, verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el día 15 de septiembre de 2018, el señor JUAN SEBASTIAN MONTOYA identificado con CC 1088266940 solicitó la reparación de una fuga en el medidor de la matrícula No. 1772177, razón por la cual a través de orden de trabajo No. 2785002 el personal operativo de la Empresa se desplazó al predio ubicado en la CR 37 A # 31- 58 MZ 35 CS 24 Barrio Villa Verde, con la finalidad de realizar la reparación de una fuga en el medidor y corrección de la presión en el predio,, tal y como consta en el siguiente documento:

Orden de Trabajo

2785002

Fecha Sep 15, 2018 10:28:24 AM Matricula 1772177 Prioridad Normal Estado Terminada

Usuario JUAN SEBASTIAN MONTOYA PARRA Direccion CR 37 A # 31- 58 MZ 35 CS 24 - VILLA VERDE

Descripcio BASTANTE FUGA ANTES DEL MEDIDOR. TELERRENO. REVISAR FABER PEREZ PEREZ. NO REQUIERE GEOFONO, NO REQUIERE COMPRESOR, /

Agua Potable - Acometida de Distribucion - Mantenimiento Correctivo - Daño en la Conexión

Cuadrilla	CARLOS ARTURO MEJIA GARCIA	Estado	En Almacen
Fecha Aceptación	16/09/2018 07:23:19	Fecha Fin	16/09/2018 07:23:33
Fecha Inicio	16/09/2018 07:23:26	Fecha Cierre	16/09/2018 07:30:57
Justificación de rechazo		Require: Compresor	NO Geofono NO

Formulario		MATERIALES	
Matricula Predio	1772177	Recurso / Material	Cantidad
Direccion	CR 37 A # 31- 58 MZ 35 CS 24 , VILLA VERDE	1570300140 - EXCAVACION MANUAL EN TIERRA O A 2 M (INCLUYE ENTIBADO TEMPORAL Y MANEJO DE AGUAS)	3430
Uso Geofono	No		
Uso Compresor	No	1570300143 - LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DE EXCAVACIONES (INCLUYE SOBRECARRERO)	3430
Obra civil (Rotura / Brecha)	Si	127030565 - TEE DE 3/4" PVC	1
Tipo de Fuga	0	127010060 - TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4" PVC	0.01
Diametro Daño (Correctivo)	0	127030755 - UNION PVC DE 3/4" PRESION	2
Cobro	Si		
Observacion	SE REPARO TUBERIA DE TRES CUARTOS		
Largo obra en zona verde (m)	70		
Ancho obra en zona verde (m)	70		
Largo obra en anden (m)	0		
Ancho obra en anden (m)	0		
Largo obra en via peatonal (m)	0		
Ancho obra en via peatonal (m)	0		
Largo obra en via (m)	0		
Ancho obra en via (m)	0		

foto_inicio



foto_fin



FIRMANTE	INSTALADOR	SUPERVISOR
Predio Solo	CARLOS ARTURO MEJIA GARCIA	FABER PEREZ

Por consiguiente, verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que se están realizando los siguientes cobros por instalaciones domiciliarias según el cumplido No. 377924517 del 11 de OCTUBRE de 2018:

Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4 " PVC	1.974,59	0,01	15,00	2,96	19,00	4,31	27,02
TEE DE 3/4" PVC	765,06	1,00	15,00	114,76	19,00	167,16	1.046,98
UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	402,83	2,00	15,00	120,85	19,00	176,04	1.102,55
EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA O A 2 M (INCLUYE ENTIBADO TEMPORAL Y MANEJO DE AGUAS)	21.427,97	3.430,00	15,00	11.024.690,56	19,00	16.059.299,26	100.581.926,92
LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DE EXCAVACIONES (INCLUYE SOBRECARRERO)",	19.786,47	3.430,00	15,00	10.180.138,81	19,00	14.829.068,87	92.876.799,79
							193.460.903,26

Dicha instalación domiciliaria tuvo un costo de CIENTO SESENTA Y DOS MILLONES QUINIENTOS SETENTA Y DOS MIL CIENTO OCHENTA Y SIETE PESOS (\$162.572.187), financiado en 6 cuotas mensuales de VEINTISIETE MILLONES OCHOCIENTOS ONCE MIL CUARENTA Y SEIS PESOS (\$27.811.046) de las cuales se ha facturado 1, más el IVA que se facturó en la primera cuota por un valor de TREINTA MILLONES OCHOCIENTOS OCHENTA Y OCHO MIL SETESCIENTOS QUINCE PESOS (\$30.888.715).

En visita realizada el 29 de OCTUBRE de 2018 se encontró medidor No. 0915MMCEL91904AA funcionando normalmente, con lectura de 810 m3 y se observó que las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas.

No obstante, se comisionó al Departamento de Operaciones de la Empresa con la finalidad de verificar los cobros realizados en el predio, quienes manifestaron que era necesario hacer una corrección en los cobros de la "TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4 " PVC", de la "EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA O A 2 M (INCLUYE ENTIBADO TEMPORAL Y MANEJO DE AGUAS)" y del "LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DE EXCAVACIONES (INCLUYE SOBRECARRERO)", los cuales deben facturarse de la siguiente manera:

Nombre	Unidad	Cantidad
TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4 " PVC	unidad	1
EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA O A 2 M (INCLUYE ENTIBADO TEMPORAL Y MANEJO DE AGUAS)	Metro cúbico	0,34
LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DE EXCAVACIONES (INCLUYE SOBRECARRERO)",	Metro cúbico	0,34

De lo anterior se puede concluir que la cantidad de la EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA O A 2 M (INCLUYE ENTIBADO TEMPORAL Y MANEJO DE AGUAS) y el LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DE EXCAVACIONES (INCLUYE SOBRECARRERO)" **no era de 3.430 metros, sino de 0,34 metros**, lo cual llevará a disminuir el cobro de la instalación domiciliaria a favor del usuario.

Por lo tanto, será reliquidada la cuota factura y el IVA a través de Nota Crédito y se realizará un nuevo cobro con las modificaciones mencionadas anteriormente.

Por lo consiguiente, se comisiona al departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No. 2819824 para que anule el cumplido No. 377924517 y realice un nuevo cobro modificando la cantidad de la "TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4 " PVC" a 1, la "EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA O A 2 M (INCLUYE ENTIBADO

TEMPORAL
Y MANEJO DE AGUAS) a 0,34 metros cúbicos y el **“LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DE EXCAVACIONES (INCLUYE SOBRECARRERO)”** a 0,34 metros cúbicos.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JUAN SEBASTIAN MONTOYA PARRA identificado con C.C. No. 1088266940 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JUAN SEBASTIAN MONTOYA PARRA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 21 CS 4 PISO 2 LA SULTANA DOSQUEBRADAS haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN SEBASTIAN MONTOYA PARRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1772177 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 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230967-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **viviana OLARTE GONZALEZ** 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	230967-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	viviana OLARTE GONZALEZ
Matrícula No	1650225
Dirección para Notificación	CL 89 # 29- 86 MZ 6 CS 13 SANTA CLARA 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. 2813892

Resolución No. 230967-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230967 de 29 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) viviana OLARTE GONZALEZ identificado con C.C. No. 1088254747, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230967 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1650225 Ciclo: 11 ubicada en: CL 89 # 29- 86 MZ 6 CS 13 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 31 DE OCTUBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Viviana Olarte como usuario del servicio público y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA59073AA el cual registra una lectura acumulada de 813 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas visibles, se observó el medidor girar con llaves cerradas, se recomiendo revisar con el geófono.

Por lo cual el día 6 de noviembre de 2018 se realizó la inspección con el equipo del Geófono y se detectó fuga interna a un lado de la cocina al lado izquierdo, cerca al lavaplatos. Se le indicó el sitio exacto a la usuaria presente en la revisión para que repare lo antes posible la tubería y el consumo se le normalice.

Por la fuga imperceptible que se presenta SE ACCEDE a modificar el consumo del periodo de OCTUBRE DE 2018, afectado por la fuga.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -202674 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-10	408	1	40	911	36426	-35516
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-10	408	1	40	1012	40461	-39449
CONSUMO	2018-10	408	1	40	1551	62055	-60504

ACUEDUCTO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	408	1	40	1723	68928	-67205

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.”

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 viviana OLARTE GONZALEZ identificado con C.C. No. 1088254747 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) viviana OLARTE GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 89 # 29- 86 MZ 6 CS 13 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: viviana OLARTE GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1650225 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 7 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. 230946-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	230946-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ORLANDO DE JESUS HINCAPIE CASTAÑO
Matrícula No	117903
Dirección para Notificación	CL 17 BIS # 28- 85 CENTRAL CENTRAL

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. 230946-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230946 de 29 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE OCTUBRE DE 2018 el señor ORLANDO DE JESUS HINCAPIE CASTAÑO identificado con C.C. No. 4527520, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230946 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 117903 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 17 BIS # 28- 85 CENTRAL en el periodo facturado 2018-10.

Que este Departamento se pronunciará sobre el consumo facturado en el periodo de OCTUBRE de 2018 en los siguientes términos:

Que con ocasión del reclamo se realizó revisión técnica al inmueble el día **6 de NOVIEMBRE de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[Se revisó predio, hay fuga por agua stop en el segundo piso]”, el equipo de medida N° **P1015MMCMX01384AA** está en buen estado y con un funcionamiento normal, desvirtuando inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como del equipo de medición, el medidor registra una lectura acumulada de **1804m3**, la cual es coherente con la registrada en el sistema de información comercial.

Que de acuerdo a la visita técnica referida, se encontró que el incremento en el consumo, se debe a fuga por agua stop, con lo cual se le recomienda al usuario corregir la fuga lo más pronto posible, con la finalidad de evitar desperdicio del agua potable y así lograr que en los próximos periodos los consumos se normalicen.

Que revisado el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observa 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 por agua stop que se detectó en la visita técnica antes referida, la cual es responsabilidad del usuario, el medidor avanzó de 1753 a 1802 m3, arrojando una diferencia de lectura de 49m3, de los cuales se procedió a descontar los 16m3 que habían sido facturados por promedio en el periodo de SEPTIEMBRE de 2018, por observación medidor no se puede leer, medidor tapado, para un total de consumo facturado de **33m3**.

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

CONCLUYÉNDOSE:

Que 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 los consumos generados por fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ORLANDO DE JESUS HINCAPIE CASTAÑO identificado con C.C. No. 4527520 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 ORLANDO DE JESUS HINCAPIE CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 BIS # 28-85 CENTRAL 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: ORLANDO DE JESUS HINCAPIE CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 117903 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 7 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. 230994-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	230994-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	GONZALO DE JESUS MORALES HERRERA
Matrícula No	748830
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 20 VILLA ALBANIA

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. 2816545

Resolución No. 230994-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230994 de 30 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) GONZALO DE JESUS MORALES HERRERA identificado con C.C. No. 18506026, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230994 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 748830 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 11 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 del reclamo, calificación definitiva)

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial del predio con matrícula de servicios públicos No.748830, se observó que se ha venido facturando por la diferencia de lectura registrada por el aparato de medida del predio, y que el mismo **obedece** a un incremento por encima del promedio, 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	690 mt3	653 mt3	37 m3	37 mt3	Correcto (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 06 DE NOVIEMBRE DE 2018 y se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 0915MMCEL101025AA el cual registra una lectura acumulada de 715 m3, y se encontró lo siguiente: **"SE REVISÓ EL PREDIO CON EL GEÓFONO, EL CUAL DETECTÓ FUGA INTERNA EN LA SALA EN EL PASILLO LADO DERECHO."**

De acuerdo a lo anterior, se puede colegir que si bien no existió una desviación significativa en el consumo, el mismo si se incrementó 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 del periodo de Octubre de 2018 de acuerdo con el promedio del predio (15 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 **-72043** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-10	408	0	0	-3	-1	-2

ALCANTARILLADO							
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	408	2	24	3103	37233	-34130
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	408	2	24	3446	41357	-37910

Se informa que se creó la OT No. 2819817 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.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por GONZALO DE JESUS MORALES HERRERA identificado con C.C. No. 18506026 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) GONZALO DE JESUS MORALES HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 20 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GONZALO DE JESUS MORALES HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 748830 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 7 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. 231011-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231011-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	FREDY GREGORIO LOZANO HERRERA
Matrícula No	465039
Dirección para Notificación	LT 56 EL ACUARIO

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. 2816677

Resolución No. 231011-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231011 de 30 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) FREDY GREGORIO LOZANO HERRERA identificado con C.C. No. 79869293, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231011 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 465039 Ciclo: 12 ubicada en: LT 56 EL ACUARIO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 6 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el (la) señor(a) Fredy Lozano como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1215MMRSA26823AA el cual registra una lectura acumulada de 798 m3. Se revisó el predio con el geófono el cual se detectó fuga imperceptible en diferentes partes, por lo cual se recomienda el cambio de la red hidráulica en su totalidad ya que dicha tubería cumplió su vida útil.

Por la existencia de la fuga imperceptible, SE ACCEDE a reliquidar el consumo de los periodos de **septiembre y octubre de 2018**, que se vieron afectados por la fuga.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-88338** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	408	0	0	-1	-4	2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-9	408	7	16	6375	14571	-8196
AJUSTE A LA DECENA	2018-10	408	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	408	7	16	10860	24822	-13962
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-9	408	7	16	7081	16184	-9104

NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-10	408	7	15	6375	13660	-7285
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-9	408	7	16	12062	27571	-15509
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-10	408	0	0	-1	-2	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	408	7	15	10860	23271	-12411
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	408	7	15	12062	25848	-13786
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-10	408	7	15	7081	15173	-8092

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 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 FREDY GREGORIO LOZANO HERRERA identificado con C.C. No. 79869293 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) FREDY GREGORIO LOZANO HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 56 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: FREDY GREGORIO LOZANO HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de

saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 465039 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 7 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. 231019-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBA LUCIA OLARTE 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	231019-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ALBA LUCIA OLARTE RAMIREZ
Matrícula No	304154
Dirección para Notificación	CL 19 # 7 - 75 PS 6 OF 605 EDIF BRAULIO LONDOÑO PLAZA DE BOLIVAR PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2816675

Resolución No. 231019-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231019 de 30 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) ALBA LUCIA OLARTE RAMIREZ identificado con C.C. No. 34044083, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231019 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 304154 Ciclo: 4 ubicada en: CL 33 B # 6- 27 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10

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

Predio desocupado servicio suspendido se llama usuario y no contesta.

Que el 19 DE NOVIEMBRE DE 2018 personal del Departamento de Servicio al Cliente se desplazó al inmueble con el fin de revisar las instalaciones internas y el predio se encontraba solo, se marcó en varias oportunidades al número del celular que suministró el reclamante y no fue posible la comunicación, sin embargo, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 0715MMCEL73499AA el cual registra una lectura acumulada de 1973 m3 Se revisó la acometida y el medidor y se encontraron en buen estado. Predio desocupado servicio suspendido

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 consumo promedio, pues el medidor no arrojó diferencia de lecturas, sin embargo se determinó que no hubo aprovechamiento del servicio, por lo cual SE ACCEDE a reliquidar el consumo de octubre, el cobro de los cargos fijos es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -25984 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	414	0	5	0	7757	-7757
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	414	0	5	0	8616	-8616
NC CONTRIB	2018-10	414	0	5	0	4553	-4553

ACUEDUCTO							
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-10	414	0	5	0	5058	-5058

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.”

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 ALBA LUCIA OLARTE RAMIREZ identificado con C.C. No. 34044083 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) ALBA LUCIA OLARTE RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 7 - 75 PS 6 OF 605 EDIF BRAULIO LONDOÑO PLAZA DE BOLIVAR 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: ALBA LUCIA OLARTE RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 304154 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 7 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. 231013-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AMPARO MARULANDA DE 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	231013-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	AMPARO MARULANDA DE OCAMPO
Matrícula No	1226133
Dirección para Notificación	MZ 13 A CS 25 PS 4 LA CAMPIÑA LA CAMPINA

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. 231013-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231013 de 30 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) AMPARO MARULANDA DE OCAMPO identificado con C.C. No. 34040217, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231013 consistente en: ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1226133 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 13 A CS 25 PS 4 en el (los) **periodo(s) facturados(s)**.

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

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. 1226133 se encuentra ubicado en MZ 13 A CS 25 PS 4 la campaña clase de uso RESIDENCIAL y estrato 2.

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 adjuntaron las Guías de entrega de Deltec S.A. de los meses de AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2018 en los cuales consta que se han entregado en la dirección del sistema:

1. En AGOSTO de 2018 se dejó en puerta negra, fachada blanca.

deltec Nº. 800.100.100 - 1 Cra. 65 No. 9 - 30 - No. (2) 1308184 Centro de Servicio al Cliente www.deltec.com.co LÍNEA ASISTENTE AL CLIENTE SERVICIAL VOWS		Centro de Atención Fecha: 2018/11/04 Hora: 11:10 Dir. F. Ingresos: 0 Dir. Atención al Cliente: 127.65 Dir. Operación: 0	
REMIENTE EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P. 5141 Dirección: CRA 10 # 77-50 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS Ciudad: PEREIRA		ID: 940-1226133 Tel: 0	
DESTINATARIO VERGARA GRANADA MARTHA-CECILIA 4 10600 <i>Quarta Negra</i> Dirección: MZ 13 A CS 25 PS 4 LA CAMPINA Ciudad: PEREIRA		ID: 0 Tel: 0	
Código Postal: 5200000		País: COLOMBIA	
Código de Cliente: <i>Marulanda Blanca</i>		Código de Cuenta: <i>258</i>	
Código de Producto: AP08500876			

2. En SEPTIEMBRE de 2018 se dejó en puerta negra fachada blanca.

neltec
Cerveza Aguilinda
Tel: 800.188.199 - 1
Cra. 85 No. 8 - 30 - Tel. (5) 3908194
Cm. Valle del Cauca
www.neltec.com.co
LIC. ARIETEC No.0006792
REG.02TAL0294

Fecha: 2018/09/20
Hora: 08:16:20
Cm. Envio: 0
Valor Agregado: 0
Peso: 28
Valor Seguro: 397.00
Cm.:

REMIENTE
SERVICIOS AL SECTOR Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S
Cra. 17 # 17-50 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS
Cm. Valle del Cauca
PEREIRA
Código Postal: CP 360000
Tel: 954-1226133
Cm. COLOMBIA

DESTINATARIO
VERGARA GRANADA MARTHA CECILIA 4 10600
Cm. Valle del Cauca
PEREIRA
Código Postal: CP 360000
Tel: 0
Cm. COLOMBIA

Observaciones:
2709

AP08619935

3. En OCTUBRE se dejó en puerta negra fachada blanca.

neltec
Cerveza Aguilinda
Tel: 800.188.199 - 1
Cra. 85 No. 8 - 30 - Tel. (5) 3908194
Cm. Valle del Cauca
www.neltec.com.co
LIC. ARIETEC No.0006792
REG.02TAL0294

Fecha: 2018/10/11
Hora: 08:16:20
Cm. Envio: 0
Valor Agregado: 0
Peso: 28
Valor Seguro: 397.00
Cm.:

REMIENTE
SERVICIOS AL SECTOR Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S
Cra. 17 # 17-50 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS
Cm. Valle del Cauca
PEREIRA
Código Postal: CP 360000
Tel: 954-1226133
Cm. COLOMBIA

DESTINATARIO
VERGARA GRANADA MARTHA CECILIA 4 10600
Cm. Valle del Cauca
PEREIRA
Código Postal: CP 360000
Tel: 0
Cm. COLOMBIA

Observaciones:
18 09 20

AP08739095

Revisada la anterior información se puede concluir que las facturas han sido entregadas en la dirección que consta en el sistema; no obstante, se le informa al Departamento de Facturación y Cartera que tenga en cuenta el presente reclamo para evitar que se presenten confusiones a futuro en la entrega de las facturas.

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; **además, el hecho de no recibir la factura no lo exonera del pago.**

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.*

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 AMPARO MARULANDA DE OCAMPO identificado con C.C. No. 34040217 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(a) AMPARO MARULANDA DE OCAMPO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 13 A CS 25 PS 4 LA CAMPIÑA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Contra la presente Resolución no procede recurso alguno, al tratar asuntos diferentes a los contemplados en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

ARTICULO 4o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231085-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **UNIMUNDO SAS UNIMUNDO SAS** 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	231085-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	UNIMUNDO SAS UNIMUNDO SAS
Matrícula No	1180546
Dirección para Notificación	AV 30 DE AGOSTO # 100 - 180 BELMONTE ALTO

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. 2817965

Resolución No. 231085-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231085 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) UNIMUNDO SAS UNIMUNDO SAS identificado con N.I.T. No. 900516433, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231085 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1180546 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 13 # 100- 180 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-10.**

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **AGOSTO de 2018** el medidor registró de **121 m3 a 182 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **61 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **10 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores*", **dejando pendiente por facturar 51 m3.**

Para el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** el medidor registró de **182 m3 a 191 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **9 m3**.

Para el periodo de **OCTUBRE de 2018** el medidor registró de **191 m3 a 196 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **5 m3**, que sumado a los **51 m3** pendientes por facturar de AGOSTO de 2018, da como resultado **56 m3**.

En visita realizada el 2 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1615MMRSA92573AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **197 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, se observó que las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior, los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida, y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.,

en el período de OCTUBRE de 2018 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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 UNIMUNDO SAS UNIMUNDO SAS identificado con N.I.T. No. 900516433 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) UNIMUNDO SAS UNIMUNDO SAS enviando citación a Dirección de Notificación:, AV 30 DE AGOSTO # 100 - 180 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: UNIMUNDO SAS UNIMUNDO SAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1180546 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 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231125-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ERIKA MARYURI PINEDA** 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	231125-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ERIKA MARYURI PINEDA
Matrícula No	1745660
Dirección para Notificación	CR 46 A # 79- 13 MZ 30 CS 11 HACIENDA CUBA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2819176

Resolución No. 231125-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231125 de 2 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 2 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) ERIKA MARYURI PINEDA identificado con C.C. No. 29227270, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231125 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1745660 Ciclo: 9 ubicada en: CR 46 A # 79- 13 MZ 30 CS 11 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10**

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de OCTUBRE de 2018 la lectura se mantuvo en **994 m3**, debido a que el medidor estaba FRENADO. Para este período la Empresa facturó **25 m3** de consumos.

En visita realizada el 7 de NOVIEMBRE de 2018 se observó medidor No. P1015MMCMX01663AA FRENADO con lectura de **994 m3**, la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, en el predio **habitan 4 personas** y se encontró que las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas.

Sin embargo, se puede concluir que en el período de OCTUBRE de 2018 la Empresa debió facturar los consumos por promedio; lo anterior, en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 en su inciso segundo que dice:

Ley 142 de 1994, artículo 146, inc. 2: *“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”.*

Por esta razón, se reliquidarán los consumos facturados en OCTUBRE de 2018 por promedio de 11 m3.

Se comisiona al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud No. 2819955 para que proceda a la instalación inmediata del medidor.

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No. 2819957 para que facture por promedio de 11 m3 mientras se instala un nuevo medidor en el predio, ya que el actual esta frenado.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -43325 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	468	11	25	18955	43080	-24125
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-10	468	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-10	468	11	13	-6553	-7744	1191
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2018-10	468	11	13	-7279	-8602	1323
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	468	11	25	17065	38785	-21719

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las

respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 ERIKA MARYURI PINEDA identificado con C.C. No. 29227270 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) ERIKA MARYURI PINEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 46 A # 79- 13 MZ 30 CS 11 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ERIKA MARYURI PINEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1745660 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 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231106-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

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

Resolución No	231106-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	EMILIO FLORES MORALES
Matrícula No	376061
Dirección para Notificación	CARRERA 15 #144 - 63 GALICIA ALTA FINCAS GALICIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2818085

Resolución No. 231106-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231106 de 2 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 2 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) EMILIO FLORES MORALES identificado con C.C. No. 10063989, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231106 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 376061 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CARRERA 15 144 63 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9,2018-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 6 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Yadira Valencia 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° P0915MMCCA103354AA el cual registra una lectura acumulada de 2063 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. Consumo para 2 familias una de 2 personas y otra de 4 de la cual la usuaria manifiesta que hace 4 meses sólo hay 1 persona.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 06 de Noviembre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 2063 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 6 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 Septiembre y octubre de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó en el periodo de Septiembre 31 mt3, de 1998 mt3 pasó a 2019 mt3, y en el periodo de Octubre registró 31 mt3 de 2019 mt3 paso a 2050 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

Respecto al cobro realizado por servicio de terceros en este caso la Empresa ASIU, deberá dirigirse a la misma y solicitar la desvinculación una vez realizado el tramite esta Empresa solicita que se deje de recaudar por dicho concepto.

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 Septiembre y Octubre de 2018** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por EMILIO FLORES MORALES identificado con C.C. No. 10063989 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) EMILIO FLORES MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 #144 - 63 GALICIA ALTA 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: EMILIO FLORES MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 376061 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 7 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. 231111-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ARSECIO CARVAJAL SEPULVEDA** 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	231111-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ARSECIO CARVAJAL SEPULVEDA
Matrícula No	1249630
Dirección para Notificación	CARRERA 15 # 172 - 02 GALICIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2818129

Resolución No. 231111-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231111 de 2 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 2 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) ARSECIO CARVAJAL SEPULVEDA identificado con C.C. No. 14973238, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231111 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1249630 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CARRERA 15 172 02 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9,2018-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 6 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Gladys Ramirez 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° 1115MMCCA13028AA el cual registra una lectura acumulada de 1485 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 06 de Noviembre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 1485 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 Septiembre y octubre de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó en el periodo de Septiembre 18 mt3, de 1440 mt3 pasó a 1458 mt3, y en el periodo de Octubre registró 18 mt3 de 1458 mt3 paso a 1476 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 Septiembre y Octubre de 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 ARSECIO CARVAJAL SEPULVEDA identificado con C.C. No. 14973238 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) ARSECIO CARVAJAL SEPULVEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 # 172 - 02 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: ARSECIO CARVAJAL SEPULVEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1249630 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 7 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. 231101-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CINDY LLERALDIN ZAPATA** 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	231101-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	CINDY LLERALDIN ZAPATA
Matrícula No	1862622
Dirección para Notificación	CL 171 CS 5 ESPERANZA - GALICIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2818083

Resolución No. 231101-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231101 de 2 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 2 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) CINDY LLERALDIN ZAPATA identificado con C.C. No. 1088269824, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 231101 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1862622 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 171 CS 5 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9,2018-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 6 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Cindy Zapata 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° 1115MMCCA19884AA el cual registra una lectura acumulada de 629 m3. Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 06 de Noviembre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 629 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 3 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 Septiembre y octubre de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó en el periodo de Septiembre 17 mt3, de 590 mt3 pasó a 607 mt3, y en el periodo de Octubre registró 16 mt3 de 607 mt3 paso a 623 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 Septiembre y Octubre de 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 CINDY LLERALDIN ZAPATA identificado con C.C. No. 1088269824 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) CINDY LLERALDIN ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 171 CS 5 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: CINDY LLERALDIN ZAPATA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1862622 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 7 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. 231120-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDREA DEL PILAR CARDONA** 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	231120-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ANDREA DEL PILAR CARDONA
Matrícula No	405027
Dirección para Notificación	MZ 26 CS 38 SAMARIA I

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2819178

Resolución No. 231120-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231120 de 2 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 2 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) ANDREA DEL PILAR CARDONA identificado con C.C. No. 42139828, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231120 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 405027 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: EDIF LOS.CEDROS BLQ 5 APTO 402 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)

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en los períodos de JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de JUNIO de 2018 el medidor registró de 1694 m3 a 1701 m3, arrojando una diferencia de lectura de 7 m3.

En el período de JULIO de 2018 el medidor registró de 1701 m3 a 1707 m3, arrojando una diferencia de lectura de 6 m3.

En el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de 1707 m3 a 1712 m3, arrojando una diferencia de lectura de 5 m3.

En el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de 1712 m3 a 1724 m3, arrojando una diferencia de lectura de 12 m3.

En el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de 1724 m3 a 1742 m3, arrojando una diferencia de lectura de 18 m3.

En visita realizada el 7 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. 0415MMCCT048696AA de 1/2", funcionando normal, con lectura de **1742 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, el predio está desocupado y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.,

en los períodos de JUNIO, 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.

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 ANDREA DEL PILAR CARDONA identificado con C.C. No. 42139828 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) ANDREA DEL PILAR CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 26 CS 38 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: ANDREA DEL PILAR CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 405027 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 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231159-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA EDITH CANO QUINTERO** 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	231159-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	GLORIA EDITH CANO QUINTERO
Matrícula No	121277
Dirección para Notificación	CL 14 # 7- 52 LC 1 PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2819599

Resolución No. 231159-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231159 de 6 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 6 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) GLORIA EDITH CANO QUINTERO identificado con C.C. No. 24390194, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231159 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 121277 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 14 # 7- 52 LC 1 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 7 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Libardo Garcia como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 0815MMCCA81495AA el cual registra una lectura acumulada de 294 m3. Se revisó sanitario llave y no existen fugas.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 07 de Noviembre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 294 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 6 mt3, de 286 mt3 pasó a 292 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 GLORIA EDITH CANO QUINTERO identificado con C.C. No. 24390194 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) GLORIA EDITH CANO QUINTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 14 # 7- 52 LC 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA EDITH CANO QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 121277 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 7 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. 231139-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERNANDO DIAZ CORREA** 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	231139-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	HERNANDO DIAZ CORREA
Matrícula No	1475847
Dirección para Notificación	nanodiazcorrea@hotmail.com JARDIN 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. 2819143

Resolución No. 231139-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231139 de 6 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 6 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) HERNANDO DIAZ CORREA identificado con C.C. No. 10077020, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231139 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1475847 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 10 CS 6 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 7 DE NOVIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Hernando Diaz 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° P1415MMRSA48168AA el cual registra una lectura acumulada de 489 m3. Se revisó el predio no hay fugas todo en buen estado. Favor analizar los consecutivos de lectura ya que el medidor estaba tapado con tierra. Solo viven dos personas y no permanece en la casa. Y el mes pasado estuvo sola quince días.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 07 de Noviembre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 489 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 14 mt3, de 470 mt3 pasó a 484 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 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 HERNANDO DIAZ CORREA identificado con C.C. No. 10077020 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) HERNANDO DIAZ CORREA enviando citación a Correo Electrónico:, nanodiazcorrea@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: HERNANDO DIAZ CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1475847 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 7 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. 231150-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GERMAN BERRIO** 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	231150-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	GERMAN BERRIO
Matrícula No	1004944
Dirección para Notificación	DIAGONAL 26 A # 7-24 SANTA ISABEL DOSQUEBRADAS SIN BARRIO

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. 2819548

Resolución No. 231150-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231150 de 6 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 6 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) GERMAN BERRIO identificado con C.C. No. 1088257865, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231150 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1004944 Ciclo: 4 ubicada en: CL 19 # 21 B- 60 BLQ 3 APTO 302 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9,2018-10

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que, para el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **720 m3 a 727 m3**, arrojando una diferencia de **7 m3**.

Para el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **727 m3 a 721 m3**, con la observación: "GIRA AL REVÉS". Por lo anterior, se facturó por promedio de **8 m3**.

En visita realizada el 7 de NOVIEMBRE de 2018 se encontraron instalaciones en buen estado, sin fugas; además, se observó el medidor No. 1215MMCMX23079AA de 1/2", registrando normal con lectura de **721 m3**, la cual es diferente a la reportada en el Sistema de Información Comercial y nos permite concluir que se presentó una mala lectura en el período de SEPTIEMBRE de 2018, ya que entre los períodos de SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2018 se generó un consumo de **1 m3 (721 m3 - 720 m3 = 1 m3)**.

Por lo anterior, se reliquidará el período de SEPTIEMBRE de 2018 por diferencia de lectura de **1 m3** y el período de OCTUBRE de 2018 por **0 m3**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-72757** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-9	477	1	7	1012	7081	-6069
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-9	477	1	7	911	6375	-5464
AJUSTE	2018-10	477	0	0	-5	-3	-2

A LA DECENA ALCANTA RILLADO								
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2018-10	477	0	8	0	8092	-8092	
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-9	477	1	7	1551	10860	-9308	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-9	477	0	0	-3	0	-3	
CONSUM O ACUEDU CTO	2018-10	477	0	8	0	12411	-12411	
AJUSTE A LA DECENA	2018-9	477	0	0	0	-3	3	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-9	477	1	7	1723	12062	-10339	
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2018-10	477	0	8	0	7285	-7285	
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-10	477	0	8	0	13786	-13786	

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por GERMAN BERRIO identificado con C.C. No. 1088257865 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) GERMAN BERRIO enviando citación a Dirección de Notificación:, DIAGONAL 26 A # 7-24 SANTA ISABEL DOSQUEBRADAS 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: GERMAN BERRIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1004944 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 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231141-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ADRIANA LOAIZA BERJAN** 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	231141-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ ADRIANA LOAIZA BERJAN
Matrícula No	675447
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 17 LA CAMPINA

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. 2819293

Resolución No. 231141-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231141 de 6 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 6 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) LUZ ADRIANA LOAIZA BERJAN identificado con C.C. No. 42146998, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231141 consistente en: **COBROS POR SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 675447 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 17 LA CAMPIÑA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-9.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que el servicio de acueducto y alcantarillado que se factura a la **Matricula 675447**, del predio ubicado en la MZ 5 CS 17 LA CAMPIÑA, encontrándose que la Empresa generó el día 05 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 **12:30 P.m.** para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la **factura** del período de **agosto de 2018 (contando con edad 2 facturas sin cancelar) y con fecha límite de pago para el 04 de septiembre de 2018**, se encontró con la oposición del usuario que no permitió el corte del servicio, 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 pago a través de la **factura anteriormente relacionada el día 05 de septiembre de 2018 a las 2:51 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 **matrícula No. 675447** por haber realizado el pago de manera extemporánea y haberse opuesto al procedimiento de corte de **fecha 05 de septiembre de 2018**, por lo tanto, no se procederá a reliquidar el cobro realizado en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018.**

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 **matricula No. 675447**, 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.*

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 ADRIANA LOAIZA BERJAN identificado con C.C. No. 42146998 por concepto de COBROS POR SUSPENSIÓN Y RECONEXIÓN DEL SERVICIO, de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ ADRIANA LOAIZA BERJAN enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 17 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ ADRIANA LOAIZA BERJAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 675447 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 7 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. 231156-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELIECER STEVEN ROBLES PELAEZ** 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	231156-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ELIECER STEVEN ROBLES PELAEZ
Matrícula No	181867
Dirección para Notificación	CR 15 # 19- 52 OLAYA HERRERA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 231156-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231156 de 6 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 6 DE NOVIEMBRE DE 2018 el señor ELIECER STEVEN ROBLES PELAEZ identificado con C.C. No. 1088350993, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231156 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 181867 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 15 # 19- 52 en el **periodo facturado 2018-10.**

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 SEPTIEMBRE de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de CIENTO NOVENTA Y CINCO MIL CUATROCIENTOS DIEZ PESOS (\$194.410), con fecha límite de pago el **24 de SEPTIEMBRE de 2018.**

Por lo anterior, el día **27 de SEPTIEMBRE 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

Además, el usuario realizó el pago el día **1° de OCTUBRE 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 **02 de OCTUBRE de 2018**, como se procede a relacionar en las imágenes adjuntas según la información consignada en el sistema de información comercial, las cuales desvirtúan lo manifestado en el escrito de reclamo:

Predio	Edad	Fecha Corte	Realizó corte	Fecha reconexión
181867	2	27/09/2018 4:58:00 p. m.	<input checked="" type="checkbox"/>	02/10/2018 3:20:00 p. m.

Detalle del cobro						
Predio		181867		Consecutivo		
				377898132		
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna						
Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
> 2018	Octubre	45137424	\$35,937.00	\$0.00	\$35,937.00	\$0.00

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 o mayor a 2 meses siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio, razón por la cual los valores en reclamación por concepto reconexión no será modificados, ya que estos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio siendo la causa imputable al suscriptor o usuario.

De lo expuesto anteriormente se puede concluir que el valor de TREINTA Y CINCO MIL NOVECIENTOS TREINTA Y SIETE PESOS (\$35.937), por concepto de reconexión del servicio **no será reliquidado.**

Por último, se le informa que el pago debe realizarse dentro de los términos establecidos y que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura y realizar el pago correspondiente 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 redmulticolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ELIECER STEVEN ROBLES PELAEZ identificado con C.C. No. 1088350993 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 ELIECER STEVEN ROBLES PELAEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 19- 52 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: ELIECER STEVEN ROBLES PELAEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 181867 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 7 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. 231146-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA VALENZUELA** 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	231146-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	GLORIA VALENZUELA
Matrícula No	289504
Dirección para Notificación	CL 29 # 15- 29 SAN NICOLAS

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. 2819556

Resolución No. 231146-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231146 de 6 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 6 DE NOVIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) GLORIA VALENZUELA identificado con C.C. No. 24927026, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 231146 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 289504 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 29 # 15- 29 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-10.**

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** el medidor registró de **732 m3 a 771 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **39 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **7 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores*", **dejando pendiente por facturar 32 m3.**

Para el periodo de **OCTUBRE de 2018** el medidor registró de **771 m3 a 785 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **14 m3**, que sumado a los **32 m3** pendientes por facturar de SEPTIEMBRE de 2018, da como resultado **46 m3.**

En visita realizada el 7 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1015MMCCA12581AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **798 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, se observó que las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior, los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida, y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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 GLORIA VALENZUELA identificado con C.C. No. 24927026 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) GLORIA VALENZUELA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 29 # 15- 29 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA VALENZUELA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 289504 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 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 231164-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARCELA BECERRA CARVAJAL** 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	231164-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARCELA BECERRA CARVAJAL
Matrícula No	18499
Dirección para Notificación	MZ 36 CS 7 SAN VICENTE BAJO VILLA SANTANA VILLA SANTANA -SAN VICENTE

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. 2819591

Resolución No. 231164-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 231164 de 6 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 6 DE NOVIEMBRE DE 2018 la señora MARCELA BECERRA CARVAJAL identificada con C.C. No. 1088277128, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 231164 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 18499 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 12 CS 1 en los **periodo facturados 2018-9,2018-10.**

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **345 m3 a 367 m3**, arrojando una diferencia de **22 m3**.

En OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **367 m3 a 398 m3**, arrojando una diferencia de **31 m3**.

Además este Departamento considera preciso aclarar que la observación consistente en: **CONSUMO PARA VARIAS FAMILIAS**. Obedece a que según el sistema de información comercial el consumo registrado por el equipo de medición es para 02 pisos en los cuales hay en total 06 personas.

En visita realizada el 07 de NOVIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. C16LA179643AA de 1/2", en buen estado y registrando normal una lectura de **411 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, además en la revisión del inmueble se encontró que habitan 03 personas y existe una fuga visible por el agua stop del sanitario, por lo cual se recomendó el arreglo, **dicha fuga es responsabilidad del usuario**. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

De otro lado, se le informa que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo. Adicionalmente, la Empresa ha facturado según lo registrado en el medidor ajustándose 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 MARCELA BECERRA CARVAJAL identificado con C.C. No. 1088277128 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 MARCELA BECERRA CARVAJAL enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 36 CS 7 SAN VICENTE BAJO VILLA SANTANA 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: MARCELA BECERRA CARVAJAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 18499 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 7 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. 230807-52 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA PATRICIA RENDON TEJADA** 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	230807-52
Fecha Resolución	7 DE NOVIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	19 DE NOVIEMBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	20 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	GLORIA PATRICIA RENDON TEJADA
Matrícula No	19578707
Dirección para Notificación	MZ 21 CS 9 PS 2 NACEDEROS I ETAPA

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. 2809520

Resolución No. 230807-52

DE: 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230807 de 23 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) GLORIA PATRICIA RENDON TEJADA identificado con C.C. No. 42089512, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230807 consistente en: COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19578707 Ciclo: 13 ubicada en: MZ 21 CS 9 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9

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

Este Departamento se pronunciará respecto a la solicitud de que se realice la conexión de la acometida desde la red central, sin cobro al usuario.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que por medio de Resolución No. 224590-52 del 16 de enero de 2018 se resolvió el reclamo en el cual la usuaria de la matrícula 19578707 solicitaba que se realizara una independización desde la red central porque el Departamento de Operaciones no realizó una acometida independiente, sino que realizó la conexión desde la acometida del primer piso.

Dicha resolución fue resuelta de forma PROCEDENTE para el usuario, razón por la cual por medio de OT 2651769 se ordenó al Departamento de Operaciones lo siguiente: "SE COMISIONO AL ÁREA DE OPERACIONES DE LA EMPRESA PARA QUE PROCEDA A EFECTUAR LA INDEPENDIZACIÓN DEL INMUEBLE CON MATRÍCULA N°. 19578707 DESDE LA RED CENTRAL, HACIÉNDOSE ÉNFASIS EN QUE LOS COSTOS QUE ELLO ACARREE SERÁN ASUMIDOS POR LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA. RECLAMO N°. 224590."

Sin embargo, la OT 2651769 fue cerrada por parte del Departamento de Operaciones, quienes manifestaron lo siguiente: "SE TOMA LA DECISION DE CERRAR ESTE PQR YA QUE LAS INDEPENDIZACIONES LLEGAN DE COMERCIAL Y NO HAN GENERADO ORDEN DE ALLI, SE REQUIERE INFORMARLE AL USUARIO QUE HAGA RECLAMACION EN COMERCIAL."

En visita realizada el 30 de octubre de 2018 se encontró medidor No. P1415MMRSA59278AA con lectura de 374 m3, la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; sin embargo, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo.

Por lo anterior, se comisionó nuevamente al Departamento de Operaciones con la finalidad de que realizara la independización del predio identificado con la matrícula 19578707 desde la red central, sin cobro al usuario, ya que los costos deben ser asumidos por la Empresa según lo expuesto en la resolución 224590-52.

En consecuencia, el día 7 de noviembre de 2018 los funcionarios de Operaciones ejecutaron la labor solicitada por el usuario, y se le informa que ésta no tendrá costo alguno, dando por atendida su solicitud.

Por último, se ofrecen disculpas por la tardanza en la ejecución de la obra, la cual se generó por problemas en el procedimiento.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por GLORIA PATRICIA RENDON TEJADA identificado con C.C. No. 42089512 por concepto de COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS 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) GLORIA PATRICIA RENDON TEJADA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 21 CS 9 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA PATRICIA RENDON TEJADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19578707 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 7 DE NOVIEMBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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