

**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. 237217-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA LUDIVIA 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:

<b>Resolución No</b>	<b>237217-52</b>
Fecha Resolución	19 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	29 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA LUDIVIA QUINTERO
Matrícula No	1903053
Dirección para Notificación	CR 27 # 66- 110 APTO 2 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

## Resolución No. 237217-52

DE: 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237217 de 28 DE OCTUBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) MARIA LUDIVIA QUINTERO identificado con C.C. No. 42125488, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 237217 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1903053 Ciclo: 11 ubicada en: CR 27 # 66- 110 APTO 2 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-10**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de OCTUBRE DE 2019 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: NO ESTA EL MEDIDOR BUSCADO, SERVICIO DIRECTO, y en la visita técnica del día 31 de Octubre de 2019, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 846 m3 predio de bajo consumo, con observación: **“predio en construcción, zanqueando tierra para cimientos, solo una manguera conectada sin anomalías con concordancia con la matrícula n° 479485”**.

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 en el periodo de **OCTUBRE DE 2019** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquia cobrando los **3 m3** que avanzó el medidor en este periodo, pasó **de 843 a 846 m3**

**La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -88613 detallado así:**

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-10	464	0	0	0	-1	1

ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-10	464	3	13	-606	-2626	2020
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-10	464	3	13	-706	-3060	2354
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-10	464	3	30	5561	55609	-50048
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-10	464	3	30	4771	47711	-42940

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA LUDIVIA QUINTERO identificado con C.C. No. 42125488 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA LUDIVIA QUINTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 27 # 66- 110 APTO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA LUDIVIA QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1903053 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 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **jcatorio**

**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. 237214-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAMES ARLEY ROMERO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>237214-52</b>
Fecha Resolución	19 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	29 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JAMES ARLEY ROMERO
Matrícula No	19621806
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 12 PISO 1 QUINTAS DE PANORAMA

**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. 3050165

## Resolución No. 237214-52

DE: 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237214 de 28 DE OCTUBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) JAMES ARLEY ROMERO identificado con C.C. No. 1088267378, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 237214 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19621806 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 4 CS 12 APTO 2 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-10.**

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

Una vez presentado el reclamo N° **237214** ante nuestra entidad, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente a realizar un análisis en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, en donde se pudo encontrar que

Al predio de matrícula N° **19621806** se le genero cobro por concepto de instalaciones domiciliarias, independización que se dio en el predio el día **10 de Septiembre de 2019**, para efectos de verificación se procedió con visita técnica el día **30 de Octubre de 2019** por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO, el cual manifestó lo siguiente: “ **Se revisó el predio y se observa la instalación de una acometida nueva de acueducto excavación en tierra, instalaron 9 metros aproximadamente de manguera pealpe, medidor ,caja de protección.es de anotar que no hicieron rotura en pavimentó. Nota: favor grabar bien el número del medidor es el P1915MMRAL116094AA lectura 7 metros.**” Situación que confirma lo hallado en nuestro Sistema de Información Comercial al constatar que en el predio se realizaron trabajos de instalación domiciliaria.

Ahora bien, de acuerdo a lo indicado por la usuaria “**que no está de acuerdo con el cobro de pavimentación de la ruptura de calles**”, se encuentra en el sistema de información comercial que al usuario JAMES ARLEY ROMERO identificado (a) con CC N° 1088267378 fue informada al momento de realizar la solicitud de independización del valor aproximado que se generaría por dicho proceso, sin embargo, está sujeto a cambios originados por variaciones en el terreno a intervenir o la longitud de la obra estos valores son informativos y se aproximan al promedio del costo de las instalaciones más comunes, de igual manera se le aclara que en los cobros generados no corresponden a pavimentación de ruptura en la calle, se evidencia que se realizó trabajo en zona verde.

El trabajo realizado, en el predio con matrícula N° **19621806 se liquidó en el sistema mediante cumplido N° 379980753** por **INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO**, con un valor total de **\$2.052.312**, se adjunta relación de los ítems liquidados.

Recurso	Nombre	valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	148.770,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	148.770,00
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	162.370,00	1,00	20,00	32.474,00	0,00	0,00	194.844,00
200000003	OBRA HIDRAULICA DE 1/2" ACUEDUCTO	184.273,00	1,00	20,00	36.854,60	0,00	0,00	221.127,60
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	24.246,00	1,00	20,00	4.849,20	0,00	0,00	29.095,20
1570300201	OBRA CIVIL EN ZONA VERDE ACUEDUCTO	93.492,00	13,00	20,00	243.079,20	0,00	0,00	1.436.475,20
								2.052.312,00

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron en la acometida del predio reclamante **No. 19621806**, es decir, que es de propiedad del usuario y, por ende, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos 2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015**.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° **379980753**, por valor de **\$1.903.542** diferidas a 36 cuotas por valor **\$60.532,13**, y el cumplido N° **379980753**, por valor de **\$148.770** diferidas a 36 cuotas por valor **\$5.378,39**, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de **Noviembre de 2019** relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula **No 19621806** para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

Así las cosas, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos de instalación domiciliaria realizados en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando el cobro de materiales y mano de obra requerida para la independización más sus impuestos, por lo cual, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo por lo tanto, los valores facturados no serán objeto de reliquidación o modificación.

## 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)*

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 JAMES ARLEY ROMERO identificado con C.C. No. 1088267378 por concepto de COBRO DESCONOCIDO 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) JAMES ARLEY ROMERO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 12 PISO 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: JAMES ARLEY ROMERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19621806 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 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **graguirre**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 237219-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE 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:

<b>Resolución No</b>	<b>237219-52</b>
Fecha Resolución	19 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	29 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE CASTAÑO
Matrícula No	19621387
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 22 PS 2 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

Visita No. 3051856

## Resolución No. 237219-52

DE: 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237219 de 29 DE OCTUBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) JOSE CASTAÑO identificado con C.C. No. 10117750, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 237219 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19621387 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 14 CS 22 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-10.

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

Una vez presentado el reclamo N° 237219 ante nuestra entidad, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente a realizar un análisis en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, en donde se pudo encontrar:

Al predio de matrícula N° 19621387 se le generó cobro por concepto de instalaciones domiciliarias, debido a la Creación de Matrícula en el predio, situación que confirma lo hallado en nuestro Sistema de Información Comercial al constatar que en el predio se realizaron los trabajos de instalación domiciliaria nueva

Continuando, se observa que los cobros generados a la matrícula N° 19621387 por la Creación de la matrícula son por **INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO** con un valor total de **\$833.439,14** el trabajo fue liquidado al predio con matrícula 19621387 dando aplicación a lo fijado por la Empresa mediante Directiva de Precios N° 170 del 22 de mayo de 2019, se cobró la ejecución de la orden de trabajo, la OBRA CIVIL DE LA ACOMETIDA, se liquida en forma global por metros lineales, a continuación, se comparte la información de dicho cobro, valor, cantidades, impuestos y cuotas.

Concepto	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	Num. cuotas aplicadas
INST.DOM ACUEDUCTO	2019	Sept.	579695,28	18434,155	645195,422	565608,84	36	1
			\$ 579.695,28		\$ 645.195,42			
MEDIDOR	2019	Sept.	148770	5378,392	188243,716	145623,158	36	1
			\$ 148.770,00		\$ 188.243,72			
			\$ 728.465,28		\$ 833.439,14			

De igual modo, a continuación, se comparte la información de los detalles anteriormente descritos,

su valor, cantidad e impuestos.

Predio	19621387	Número	2960131
Proceso	CREACION DE MATRICULAS		
Clase	CREACION SOLICITADA POR EL USUARIO		
Fecha radicación	31/07/2019 13:11:52	Vence	20/12/2019
Solicitante			
Observaciones	EL USUARIO CESAR AUGUSTO LOBO CORREA CED 18522567, DIRECCION MZ 14 CS 22, SAMARIA 2, CON PODER A LA SRA MARIA CORREA CON CC 42005607, SOLICITA INDEPENDIZACION DE LA MATRICULA N° 1549369 , NOTA: INFORMA TIENE HUECO Y LA COLILLA LISTA. FAVOR COMUNICAR EN ANTES IR PARA COORDINAR LA VISITA, CELULAR NO 3104234070		

Recursos tarea: (101) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 2960131

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	148.770,00	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	148.770,00
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	162.370,00	1,00	20,00	32.474,00	0,00	0,00	194.844,00
200000003	OBRA HIDRAULICA DE ½" ACUEDUCTO	184.273,00	1,00	20,00	36.854,60	0,00	0,00	221.127,60
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	24.246,00	1,00	20,00	4.849,20	0,00	0,00	29.095,20
1570300201	OBRA CIVIL EN ZONA VERDE ACUEDUCTO	93.492,00	1,20	20,00	22.438,08	0,00	0,00	134.628,48

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que el procedimiento de **INSTALACIÓN DOMICILIARIA** por la Creación de matrícula, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron en la acometida del predio reclamante **No. 19621387** que es de propiedad del usuario y en cuanto a los materiales aportados por el usuario como lo menciona en su solicitud, no se encontraron los soportes necesarios, ni facturas para avalar con la empresa dicha información, es decir, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos 2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.**

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos de instalación domiciliaria y medidor realizados en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando cobro por la conexión respectiva, por lo cual, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) JOSE CASTAÑO, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo **de octubre de 2019** relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No **19621387** para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente,

## **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)*

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOSE CASTAÑO identificado con C.C. No. 10117750 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) JOSE CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 CS 22 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: JOSE CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19621387 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 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **mlramos**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 237290-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>237290-52</b>
Fecha Resolución	19 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	29 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	DIGNORY PIEDRAHITA
Matrícula No	491944
Dirección para Notificación	CRA 25BIS #72D21 URIBE 1 CUBA RAFAEL URIBE I

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS



## Resolución No. 237290-52

DE: 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237290 de 29 DE OCTUBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) DIGNORY PIEDRAHITA identificado con C.C. No. 42065505, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 237290 consistente en: COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 491944 Ciclo: 12 ubicada en: CR 25 # 72 D- 21 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-10

En atención al reclamo radicada el 29 DE OCTUBRE DE 2019, el Departamento de Servicio al Cliente Subgerencia Comercial de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, una vez presentado reclamo N° 237290 ante nuestra entidad se procedió a realizar un análisis en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se encontró que para el predio con matrícula 491944 se le genero por error humano el cobro de duplicado de la factura correspondiente al periodo de **OCTUBRE 2019** el día **10 de Octubre de 2019**, situación por la cual se encuentra **PROCEDENTE** la reliquidación de dicho cobro, de ante mano le pedimos nuestras más sinceras disculpas por los inconvenientes presentados estamos trabajando para brindar el mejor servicio a nuestros Usuarios y anexo a ello, en nuestras políticas corporativas una de las metas, es establecer con los usuarios una comunicación estratégica, formal, permanente, asertiva y efectiva, para generar lo correctivos necesarios para continuar con el buen servicio y la satisfacción del usuario, que es el lema de la empresa Aguas y Aguas de Pereira.

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) DIGNORY PIEDRAHITA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de duplicado en la facturación del período de **Octubre 2019**, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-3100** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC COBRO DUPLICADO FACTURA	2019-10	464	0	0	0	3100	-3100

### FUNDAMENTOS LEGALES

**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 DIGNORY PIEDRAHITA identificado con C.C. No. 42065505 por concepto de COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DIGNORY PIEDRAHITA enviando citación a Correo Electrónico:, dignory1963@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIGNORY PIEDRAHITA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 491944 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 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **graguirre**

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 237242-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>237242-52</b>
Fecha Resolución	19 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	29 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS DAINER AGUIRRE GARCIA
Matrícula No	1460617
Dirección para Notificación	CR 6 # 17 - 40 LC 1 CENTRO 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. 3050987

## Resolución No. 237242-52

DE: 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237242 de 29 DE OCTUBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) LUIS DAINER AGUIRRE GARCIA identificado con C.C. No. 10084416, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 237242 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1460617 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CL 72 A # 36 B- 26 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-10.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1460617**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	2831 m3	1581 m3	1250 m3	150 m3	Cobro consumo acumulado: <b>150 m3.</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>1100 m3</b> pendientes por facturar.

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **5 de Noviembre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del operario EDWIN VELEZ TORO: "**Se visito el predio el cual se encuentra solo, se le marca al usuario quien .manifiesta que es el propietario del predio y no sabe donde se encuentren los inquilinos, se observa medidor por 5 minutos el cual no genera ningún registro, lo que nos indica que no existen fugas al interior del predio. Se anexan fotografías. Lectura Actual: 2831 m3.**"



Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **23 de Octubre de 2019**, en donde manifiestan que **“SE DIERON LOS PLAZOS REQUERIDOS PARA REPARAR SEGUN OT 2961686 Y EL CONSUMO CONTINUA ALTO SE COBRAN 150 MTS DE 1250 MTS PENDNTE 1100 MTS POR COBRAR.”**, debido a esto se procedió a analizar de manera más profunda el sistema de consumo y facturación del predio, encontrando que para el periodo de **Junio 2019** se generó consumo por **566 m3** y en el periodo de **Julio 2019** se registró consumo de **659 m3**, como consecuencia del consumo elevado se llevó a cabo revisión técnica con el equipo especializado de geófono en donde se logró determinar que: **“Se revisó el predio con el geófono el cual se detectó fuga interna en diferentes partes de la cocina al patio nota se le recomienda al usuario modificar todo ese tramo de la cocina al patio ya que dicha tubería cumplió su vida útil”**.

Ahora bien, ya que el ordenamiento jurídico establece que en situaciones en que se presentan desviaciones significativas del consumo con ocasión de la existencia de fugas imperceptibles, la empresa está en la obligación de ayudar al usuario a determinar el lugar de la fuga (lo cual efectivamente se realizó en el periodo de Julio 2019), a partir de su detección el usuario contara con 2 meses para realizar las reparaciones pertinentes, durante este tiempo la empresa procederá a generar cobro por promedio, lo cual se hizo para los periodos de **Agosto y Septiembre 2019** en donde el equipo de medida registro consumos de **75 m3** y **26 m3** respectivamente, adicional a la reliquidación de los periodos de **Junio y Julio 2019** de **566 m3** y **659 m3** a **21 m3** en cada uno de estos.

*“...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 146 de Ley 142/94*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye

que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1460617** por la Empresa, respecto a los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado en un predio que conto con presencia de fuga interna, se reliquidaron los periodos reclamados y se otorgaron los 2 periodos de cobro por promedio definidos por la norma, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES:**

Lo anterior con fundamento legal en:

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

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

- *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*
- *Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, **su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.***
- *Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.” (Negrilla y cursiva del despacho)*

- **Artículo 149 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:

*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 la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, 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.*

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUIS DAINER AGUIRRE GARCIA identificado con C.C. No. 10084416 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS DAINER AGUIRRE GARCIA enviando citación a Correo Electrónico:, julianus15@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: LUIS DAINER AGUIRRE GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1460617 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 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **smoreno**

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 237323-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEJANDRA CANO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>237323-52</b>
Fecha Resolución	19 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	29 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ALEJANDRA CANO
Matrícula No	19612054
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 34 PS 3 DORADO-B VILLA CONSOTA

**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. 3053539

## Resolución No. 237323-52

DE: 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237323 de 1 DE NOVIEMBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE NOVIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) ALEJANDRA CANO identificado con C.C. No. 1112784234, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 237323 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19612054 Ciclo: 11 ubicada en: MZ 11 CS 34 PS 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9,2019-8,2019-7,2019-10

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 19612054, perteneciente a la MZ 11 CS 34 PS 3 – DORADO-B VILLA CONSOTA, se ha facturado de la siguiente manera:

- **MEDIDOR:** P1615MMRSA85804AA

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Oct.	248 m3	231 m3	18 m3	18 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Sept.	231 m3	213 m3	18 m3	18 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Agos	213 m3	196 m3	17 m3	17 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Jul	196 m3	179 m3	17 m3	17 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia del (la) señor (a) MONICA DIAZ, identificado (a) con CC N° 1.112.780.479 y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **08 de Noviembre de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO: “ **Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado. Predio desocupado, lecturas trocadas con el piso 2.**

**En realidad se encuentra así:**

**P1615MMRSA85804AA lec 122 m3 piso 3**

**P1615MMRSA85803AA lec 260 m3 piso 2.”**

Por lo cual se procedió a analizar el consumo de la matrícula **No.19612055** perteneciente a la **MZ 11 CS 34 PS 2 – DORADO-B VILLA CONSOTA**, encontrándose la siguiente facturación:

- **MEDIDOR: P1615MMRSA85803AA**

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Oct.</b>	122 m3	120 m3	2 m3	2 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Sept.</b>	120 m3	116 m3	4 m3	4 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Agos</b>	116 m3	116 m3	0 m3	0 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Jul</b>	116 m3	116 m3	0 m3	0 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Con base en la observación del funcionario en la visita del **08 de Noviembre de 2019**, se pudo encontrar que las matrículas en mención tienen las lecturas trocadas, por lo cual se creó la orden de trabajo **N° 3062373** al departamento de facturación para que efectúen las modificaciones pertinentes en el sistema de lectura y facturación.

De este modo se evidencia que para los periodos de **Julio 2019** el consumo facturado fue de **17 m3**, siendo realmente según la lectura correcta un consumo de **0 m3**, **Agosto 2019** el consumo facturado fue de **17 m3**, siendo realmente según la lectura correcta un consumo de **0 m3**, **Septiembre 2019** el consumo facturado fue de **18 m3**, siendo realmente según la lectura correcta un consumo de **4 m3** **Octubre 2019** el consumo facturado fue de **18 m3**, siendo realmente según la lectura correcta un consumo de **2 m3**, en este orden se puede concluir que:

Períodos 2019	Consumo Facturado	Consumo Real	Diferencia
<b>Octubre</b>	18 m3	2 m3	+ 16 m3
<b>Septiembre</b>	18 m3	4 m3	+ 14 m3
<b>Agosto</b>	17 m3	0 m3	+ 17 m3
<b>Julio</b>	17 m3	0 m3	+ 17 m3

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19612054** con el medidor **P1615MMRSA85804AA** por la Empresa, respecto a los periodos de **Julio por 17 m3, Agosto por 17 m3, Septiembre por 18 m3 y Octubre 2019 por 18 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que se está facturando con una lectura que no corresponde al consumo real del predio, el cual tiene un consumo real de **122 m3**, para concluir se indica que los consumos de los periodos reclamados **SERAN OBJETO DE RELIQUIDACION de la siguiente manera: Julio de 17 m3 a 0 m3, Agosto de 17 m3 a 0 m3, Septiembre de 18 m3 a 4 m3 y Octubre 2019 de 18 m3 a 2 m3** por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-110795** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-9	485	4	18	6362	28627	-22265
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-10	485	0	0	-2	-1	-2
	2019-7	485	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-7	485	0	17	0	27036	-27036
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-9	485	4	18	7414	33365	-25951
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-7	485	0	17	0	31512	-31512
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	485	0	0	-2	-2	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-9	485	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-10	485	2	13	-2201	-14307	12106
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	485	0	17	0	31512	-31512
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-9	485	4	13	-5131	-16675	11544
VERTIMIENTO ALCANTA	2019-10	485	2	18	3707	33365	-29658

RILLADO							
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-7	485	0	13	0	-14307	14307
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-8	485	0	17	0	27036	-27036
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-8	485	0	0	-4	-1	-4
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-7	485	0	13	0	-16675	16675
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2019-7	485	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-8	485	0	13	0	-16675	16675
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-8	485	0	13	0	-14307	14307
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2019-9	485	4	13	-4402	-14307	9905
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2019-10	485	2	13	-2565	-16675	14110
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-10	485	2	18	3181	28627	-25446

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

**\$Concluyendo**

## FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

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

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

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

*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." (Negrilla y cursiva del despacho)*

- **Artículo 154 de la ley 142 de 1994** que ordena lo siguiente:

*El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.*

*No son procedentes los recursos contra los actos de suspensión, terminación y corte, si con ellos se pretende discutir un acto de facturación que no fue objeto de recurso oportuno.*

*El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. 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 ALEJANDRA CANO identificado con C.C. No. 1112784234 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) ALEJANDRA CANO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 34 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALEJANDRA CANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19612054 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 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **graguirre**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 237378-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>237378-52</b>
Fecha Resolución	19 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	29 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA
Matrícula No	19553500
Dirección para Notificación	CR 10 N 17 55 PS 1 EDF TORRE CENTRAL AGUAS Y AGUAS 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



## Resolución No. 237378-52

DE: 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237378 de 6 DE NOVIEMBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 9 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el señor CRISTHIAM CAMILO PELAEZ PEREZ identificado con C.C. No. 10032415, presentó RECLAMO No. 236484 consistente en la INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19553500 el cual fue resuelto de manera favorable al usuario resolviendo de la siguiente manera sus pretensiones:

“se comisionó al Grupo de Matriculas en **OT con N° 3020283**, para que una vez el usuario realice el pago del saldo por valor de **\$3.355.292** saldo pendiente desde el mes de **Abril 2019**, cuando tuvo lugar la finalización de la obra y el cual a ese momento se encontraba con facturación pendiente de los meses de **Diciembre de 2018, Enero, Febrero, Marzo, y Abril de 2019**, por concepto de consumo y cargos fijos, del mismo para que ejecute y de trámite para lograr la finalización de la solicitud **N° 2233828** encaminada a la cancelación de la matrícula reclamante.

Año	Mes	Numero	Predio	Consecuti	Edad	Estado	Valor total
⊕ 2019	Abril	46131379	19553500	2	5	A	\$ 3.355.292,97
⊕ 2019	Abril	46131379	19553500	1	5	A	\$ 5.091.010,00

De acuerdo con lo anterior, encuentra la Empresa que los consumos facturados a la **matrícula No.19553500** por los meses de **Mayo, Junio, Julio, Agosto, y Septiembre de 2019** serán objeto de reliquidación por un valor de **\$6.315.108** actuando dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios, por constituir un cobro no debido, con fundamento en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994.”

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

En cumplimiento a lo establecido en la resolución de la reclamación inicial No. 236484-52, una vez verificado el pago en Sistema de Información Comercial realizado por el usuario el día 23 de octubre de 2019, procede el Departamento de Servicio al Cliente a reliquidar el valor de **\$6.315.108** a favor de la matrícula reclamante.

Cont Recaudo	Valor	Estado	Fecha Recaudo	Tipo Documento	Año	Mes	Entidad	
+	286510	\$ 3.355.292,00	Aplicado	23/10/2019	ABONO	2019	Octubre	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.
+	280441	\$ 2.619.140,00	Aplicado	07/12/2018	FACTURA ACU-ALC	2018	Noviembre	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.
+	279079	\$ 1.447.820,00	Aplicado	02/10/2018	FACTURA ACU-ALC	2018	Septiembre	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.
+	278327	\$ 5.941.700,00	Aplicado	28/08/2018	FACTURA ACU-ALC	2018	Agosto	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.
+	277721	\$ 1.345.830,00	Aplicado	27/07/2018	FACTURA ACU-ALC	2018	Julio	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **6315108** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-10	464	0	0	6315108	0	6315108

**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.

**ARTÍCULO 148. Ley 142 de 1994 - 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 ( lo resaltado 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.

**DECRETO 1077 DE 2015. ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.13. De los medidores generales o de control.** En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

**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 CRISTHIAM CAMILO PELAEZ PEREZ identificado con C.C. No. 10032415 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución. Porque se accedió a reliquidar el período solicitado e inclusive, mayo, junio, julio y septiembre de 2019, quedando pendiente por pagar el saldo de los periodos anteriores.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CRISTHIAM CAMILO PELAEZ PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 88 # 38 B - 50 A. COMUN 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: CRISTHIAM CAMILO PELAEZ PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19553500 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 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: jcosorio

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 237421-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FRANCY CASTRILLON** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>237421-52</b>
Fecha Resolución	19 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	29 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	FRANCY CASTRILLON
Matrícula No	19607540
Dirección para Notificación	CALLE 152A N° 14B-16 MZ 2 CS 9 GALICIA URBANIZACION 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. 3059513

## Resolución No. 237421-52

DE: 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237421 de 7 DE NOVIEMBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE NOVIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) FRANCY CASTRILLON identificado con C.C. No. 1058845072, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 237421 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19607540 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CALLE 152A #14B-16 MZ.2 CS.9 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 calificación)

Que el 14 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° P1515MMRSA69778AA el cual registra una lectura acumulada de 266 m3 Se revisó la acometida y el medidor y se encontraron en buen estado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de OCTUBRE DE 2019 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 21 m3, avanzó de 243 a 264 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de OCTUBRE DE 2019 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.”

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 FRANCY CASTRILLON identificado con C.C. No. 1058845072 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) FRANCY CASTRILLON enviando citación a Correo Electrónico:, lore\_6340@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: FRANCY CASTRILLON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19607540 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 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **graguirre**

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 237415-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE ALEJANDRO PALOMINO** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>237415-52</b>
Fecha Resolución	19 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	29 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE ALEJANDRO PALOMINO
Matrícula No	838557
Dirección para Notificación	CR 20 # 9- 22 CS 13 PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 237415-52

DE: 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237415 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 13 DE NOVIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) JOSE ALEJANDRO PALOMINO identificado con C.C. No. 10030272, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 237415 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 838557 Ciclo: 8 ubicada en: CR 20 # 9- 22 CS 13 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-10

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **SEPTIEMBR** el predio de matrícula N° **838557** presentaba edad 3 de facturación (excediendo en 1 el número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial.) por valor de \$330.990, mediante la factura No. 46894078 con límite de pago el **27 de Septiembre de 2019**.

No obstante, se observa en el sistema que la ultima orden de corte generada es del día **13 de Septiembre de 2019 a las 10:10 am**, al encontrarse el predio en edad 2, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el mismo **13 de Septiembre de 2019 a las 1:12 pm**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial se facturo en el periodo de Septiembre 2019 el cual se cancelo de manera eficiente y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994**.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo el pago el **19 de Septiembre de 2019 en las oficinas de Aguas y Aguas en Torre Central, es decir, con posterioridad a fecha límite de pago**, evidenciando así una inconsistencia puesto que el cobro por RECONEXION DEL SERVICIO se efectuó de manera correcta en la facturación de Septiembre 2019 mas no se debe facturar en el periodo de Octubre 2019, por lo cual, es **PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento.

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) JOSE A. PALOMINO, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **OCTUBRE**, serán objeto de reliquidación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-38093** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL	2019-10	484	0	0	0	38093	-38093

SERVICIO							
----------	--	--	--	--	--	--	--

## FUNDAMENTOS LEGALES:

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOSE ALEJANDRO PALOMINO identificado con C.C. No. 10030272 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE ALEJANDRO PALOMINO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 20 # 9- 22 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: JOSE ALEJANDRO PALOMINO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 838557 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 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 237473-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **maryuri 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:

<b>Resolución No</b>	<b>237473-52</b>
Fecha Resolución	19 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	29 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	maryuri lopez
Matrícula No	2006
Dirección para Notificación	CL 1 # 20- 30 SAN JUDAS

**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. 237473-52

DE: 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237473 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE NOVIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) maryuri lopez identificado con C.C. No. 1087997696, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 237473 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 2006 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 1 # 20- 30 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-11.**

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, análisis, calificación)**

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Octubre 2019** el predio presentaba edad 2 de facturación (factura sin cancelar que genera corte del servicio en predios con uso Residencial.) por valor de **\$132.200**, mediante la factura No. **46992054**, con fecha límite de pago el **24 de Octubre de 2019.**

Por lo anterior, el día **25 de Octubre de 2019 a las 10:35 am,** 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 el día **25 de Octubre de 2019 a la 12:13 pm,** procedimiento al cual el usuario manifestó oposición al corte, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago después de la fecha límite otorgada, es decir, el día **27 de Octubre de 2019 en Sucursal APOSTAR, a las 09:52 am, es decir, con posterioridad a la creación de la orden de corte y de la ejecución del procedimiento de suspensión,** siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado.

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) MARYURI LOPEZ, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período **Noviembre 2019**, no serán objeto de reliquidación.

### FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994**

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

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

**La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral** y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas

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

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 maryuri lopez identificado con C.C. No. 1087997696 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) maryuri lopez enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 1 # 20- 30 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: maryuri lopez la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 2006 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 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 237448-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROBERTO RESTREPO ORTIZ** 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:

<b>Resolución No</b>	<b>237448-52</b>
Fecha Resolución	19 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	29 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ROBERTO RESTREPO ORTIZ
Matrícula No	148106
Dirección para Notificación	CR 5 # 17- 15 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. 3062201

## Resolución No. 237448-52

DE: 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237448 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que el día 18 DE NOVIEMBRE DE 2019 el señor ROBERTO RESTREPO ORTIZ identificado con C.C. No. 19141480, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 237448 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 148106 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 5 # 17- 15 en el periodo facturado 2019-11.

Al revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observa que para el periodo de NOVIEMBRE/2019, la empresa ha facturado los consumos por estricta diferencia de lectura, esto es, que el medidor presentó una diferencia de 33 m3, avanzando de 955 a 988 m3, con lo que se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector.

Luego, mediante la visita técnica realizada al predio con ocasión a su reclamación el día 19 DE NOVIEMBRE DE 2019, en la que participó el señor ROBERTO RESTREPO ORTIZ como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado prestados por la empresa, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA71913AA, registra una lectura acumulada de 1003 m3 y la observación: En el momento de esta visita no se observa fugas, predio con 2 baños, funciona peluquería, Hubo una fuga externa ya reparada.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira para el periodo de NOVIEMBRE/2019 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y el uso y el cuidado de las instalaciones hidráulicas internas son responsabilidad exclusiva del usuario.

### FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículo 146 de la Ley 142 de 1994:** “La medición del consumo, y el precio en el contrato.

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

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

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

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

**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 ROBERTO RESTREPO ORTIZ identificado con C.C. No. 19141480 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) ROBERTO RESTREPO ORTIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 17- 15 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado

pago total o parcial, ordenar a: ROBERTO RESTREPO ORTIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 148106 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 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c4089

**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. 237462-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BISMARCK 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:

<b>Resolución No</b>	<b>237462-52</b>
Fecha Resolución	19 DE NOVIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	28 DE NOVIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	29 DE NOVIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	BISMARCK GONZALEZ
Matrícula No	921783
Dirección para Notificación	CR 5 # 18- 24 PS 3 APTO 301 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. 3062205

## Resolución No. 237462-52

DE: 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 237462 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que el día 18 DE NOVIEMBRE DE 2019 el señor BISMARCK GONZALEZ identificado con C.C. No. 14443457, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 237462 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 921783 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 5 # 18- 24 PS 3 APTO 301 en el periodo facturado 2019-11.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que al predio con matrícula No. **921783**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>OCTUBRE/19</b>	846 mt3	880 mt3	34 m3	8 mt3	Por promedio (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar 26 mt3.
<b>NOVIEMBRE/19</b>	880 mt3	882 mt3	2 m3	28 mt3	Diferencia de lectura + pendiente del periodo OCT/19 (Art. 146-Ley 142/94)

Mediante la visita técnica realizada al predio con ocasión a su reclamación, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 0915MMCEL95429AA con una lectura acumulada de 883 m3 y la observación: Instalaciones en buen estado medidor funcionando correctamente predio con 2 baños, recordar el cambió del medidor el usuario ya autorizó en varias veces.

**En** la facturación del mes de OCTUBRE-2019 solo se le facturó 8 mt3 (promedio del predio) en lo que fuera posible determinar las causales de la desviación significativa del consumo.

Luego, para la facturación del periodo de **NOVIEMBRE-2019** se facturó 2 m3 que avanzó el medidor para este periodo más los 26 mt3 que estaban pendientes del periodo anterior,

para un consumo total facturado en el periodo de 28 m3.

El procedimiento anterior se aplica mientras se realizaba una investigación previa a la facturación para determinar la causa del incremento del consumo. Por lo cual se efectúa el cobro de éstos 26 m3 dejados pendientes por facturar en aplicación del procedimiento denominado **Revisión Previa** estipulado por la ley que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios cuando se presenta incremento del consumo y que, como ya se indicó, **fue correctamente registrado por el aparato de medida**, con lo que se puede concluir que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo correctamente registrado por el medidor.

Esta acción se realiza en aplicación del artículo 149 ley 142 de 1994 " Al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonaran o cargaran al suscriptor o usuario, según sea el caso".

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

*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 149 de la Ley 142 de 1994.- De la revisión previa.** 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 la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los

*valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso.*

**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 NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por BISMARCK GONZALEZ identificado con C.C. No. 14443457 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) BISMARCK GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 18- 24 PS 3 APTO 301 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BISMARCK GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 921783 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 19 DE NOVIEMBRE DE 2019

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **c4089**

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