

**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. 6671-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS ANGEL RAMIREZ GALVIZ** 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>6671-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JESUS ANGEL RAMIREZ GALVIZ
Matrícula No	1869346
Dirección para Notificación	CS 151 D ROCIO BAJO

**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

**RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO**

El 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018, el señor(a) JESUS ANGEL RAMIREZ GALVIZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2018-6, 2018-7,2018-9,,2018-8, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018, visita que fue atendida por EL USUARIO DEL SERVICIO , y en tal revisión se detectó que el medidor P1615MMRSA85376AA que pertenece al predio con matrícula No 1869346, tenía una lectura acumulada de 223 M 3 en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) **JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2018** por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo. **En el periodo de JUNIO no se le liquidó consumos**, unicamente los cargos fijos por la disponibilidad del servicio.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-113341** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1869346.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2018-8	414	0	13	0	-13956	13956
1095	2018-9	414	0	13	0	-13956	13956
2501	2018-9	414	0	21	0	36187	-36187
3007	2018-7	414	0	0	-2	0	-2
2501	2018-7	414	0	20	0	32076	-32076
1090	2018-8	414	0	13	0	-15502	15502
2500	2018-7	414	0	20	0	31028	-31028
1090	2018-7	414	0	13	0	-14428	14428
3010	2018-7	414	0	0	-5	0	-5
2501	2018-8	414	0	21	0	36187	-36187
1090	2018-9	414	0	13	0	-15502	15502
3007	2018-8	414	0	0	-1	0	-1
2500	2018-9	414	0	21	0	32579	-32579

67	2018-9	414	0	0	0	-3	3
1095	2018-7	414	0	13	0	-13956	13956
2500	2018-8	414	0	21	0	32579	-32579

Atentamente,



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18264-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA FABIOLA LOAIZA PUERTA** 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>Recurso No</b>	<b>18264-52</b>
Fecha Resolución Recurso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
TRAMITE UNILATERAL	6383 de 22 DE AGOSTO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA FABIOLA LOAIZA PUERTA
Identificación del Peticionario	42056029
Matrícula No.	285791
Dirección para Notificación	CR 24 # 18- 05 LA FLORIDA (BOSTON)

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 18264-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18264 DE 3 DE SEPTIEMBRE DE 2018 SOBRE **TRAMITE UNILATERAL No. 6383 DE 3 DE AGOSTO DE 2018**

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIA FABIOLA LOAIZA PUERTA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42056029 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 6383-52 de 22 DE AGOSTO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en DEBIDO PROCESO CAMBIO DE MEDIDOR de la factura con matrícula No. 285791 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 24 # 18- 05, Barrio LA FLORIDA (BOSTON) en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 3 DE SEPTIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: veo con asombro como la empresa violando el derecho que tengo como usuario y tomando una posición dominante frente al cambio de medidor, la empresa no puede ampararse en simple sospecha que el equipo esta haciendo mal las mediciones, por esta razón la empresa me esta ejerciendo una posición dominante, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que la empresa procederá a pronunciarse respecto a cada una de las pretensiones del usuario, en los siguientes términos:

**1). Legitimación para el cambio de medidores por AVANCE TECNOLÓGICO.** Que en el caso concreto y con el fin de dar cabal respuesta a las pretensiones planteadas por la recurrente y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se analizó el caso bajo examen encontrando lo siguiente:

Que se hace necesario informar que SI existe justificación para el cambio del medidor, y que éste trae consigo ventajas para el usuario, así como que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos legales vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, donde se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predicen lo siguiente: “**Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.** (...) **9.1.** *Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.*”

Que respecto al cobro del mismo, la Empresa encuentra su fundamento en el entendido en que es una obligación del usuario reemplazarlos cuando la Empresa lo exija, y cuyos conceptos estarán a cargo del propietario, usuario o suscriptor del servicio, por lo cual, resulta a todas luces improcedente la exoneración del pago, de conformidad con los **artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente:

**Ley 142 de 1994:**

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

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

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite de terminar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.” (...)

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

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

Que resulta imperativo reiterar que la Empresa realizó una muestra a medidores clase C, **que llevan de instalado 08 años**, con las mismas características del que se encuentra en el predio que lleva instalado más de **08 años**; con un nivel de confianza que indica que los resultados de la muestra de investigación sean ciertos, y se refiere a la probabilidad de que la estimación efectuada se ajuste a la realidad; el laboratorio encargado de la verificación sobre la precisión de los medidores, fue certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio y por la ONAC (Organización Nacional de Acreditación Colombiana); prueba con un nivel de confianza del 99% y se concluyó que el 91 % de estos medidores de las características anteriores, no cumplen con los estándares de precisión establecidos por la norma NT 1063, la cual garantiza la fiabilidad en la medida del consumo, tanto para los usuarios como para la Empresa; por lo que la Empresa está en el deber de efectuar el cambio por un equipo de medida más preciso.

Que es pertinente, informar al reclamante, que actualmente la Empresa está instalando medidores con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5 M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, el medidor N° 1015MMCAF004075AA, instalado en la acometida del predio ubicado en la CR 24 # 18- 05, Barrio LA FLORIDA (BOSTON, el día **20 de MARZO de 2010**, NO cumple estas condiciones, y por ello la Empresa emprendió el proceso de socialización para su cambio con la debida observancia al debido proceso, pese a no ser indispensable la autorización para proceder al cambio, pues la misma norma establece que si el usuario pasado un periodo de facturación después del envío de la comunicación, no toma las acciones necesarias para reparar o reemplazar el medidor, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

## **2). Pruebas de la socialización del medidor.**

Que por lo tanto, en virtud del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y con el fin de garantizar su derecho a la medición la Empresa procedió a socializar mediante comunicación escrita enviada por correo certificado a través de la Empresa SERVIENTREGA, la cual fue recibida según consta en la prueba de entrega y guía que se adjuntan a continuación:

PEREIRA, 23/07/2018

Señor Usuario

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor

En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado

Dirección: CR 24 # 18- 05 LA FLORIDA (BOSTON)

Matrícula: 285791 Nro. Solicitud: 2756385 Diámetro: 1/2" Medidor: 1015MMCAF004075AA

Clase: C Lectura: 1503

**Causal: Cambio Tecnología**

**Asunto: Aviso sobre deber de reemplazar y/o instalar medidor**

Respetuoso saludo,

Conscientes de nuestra responsabilidad de socializar de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes; nos permitimos reiterarle la importancia que tiene el reemplazar y/o instalar en su predio un medidor de agua que cumpla con los estándares exigidos, para garantizar precisión en su consumo.

De conformidad con lo anterior, la Ley 142 de 1994 en sus artículos 144, 145 y 146 indica que la medición es un derecho y obligación contractual tanto del suscriptor como del prestador del servicio, al tiempo que se constituye en el elemento esencial para determinar el precio del consumo y el vertimiento que habrá de cobrarse al usuario.

**Lo anterior se deberá cumplir cuando se establezca que: Su funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico presente instrumentos de medida más precisos. Finalmente dispone que: Si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un periodo de facturación, el suscriptor y/o usuario no toma las acciones necesarias para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la norma, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.**

Es así como, en cumplimiento con lo dispuesto en Ley 142 de 1994, y el Decreto 1077/2015 en concordancia con la Resolución CRA 457 de 2008, la Empresa está en el deber de realizar el cambio de su medidor para instalar un equipo de mejores características metrológicas ofrecido por el desarrollo tecnológico actual.

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir del presente aviso usted cuenta con un plazo máximo de quince (15) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5 M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, posteriormente llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su instalación, la garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación.
2. Adquirir en nuestra Empresa un medidor plástico a un precio aproximado de **\$186.791** IVA incluido con una garantía directa de tres (3) años otorgada por Aguas y Aguas. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la Factura (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía.)

De requerir información adicional, podrá comunicarse de forma gratuita desde un teléfono fijo o cualquier operador celular con la línea de servicio al cliente 116 o a la carrera 10 17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad y por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,



**CAMILO SANTACOLOMA HOYOS**

Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas



NIT: 860.512.330-3

10276176253864362

Entrega  
jul 2018

157

<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	
26	27	28	29	30	31	1	2	3	4	5	6	7	8	9						

PRUEBA DE ENTREGA:

DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCA NIT: 816002020 MATRICULA 285791  
 ORIGEN: PEREIRA C. Postat: 650002  
 DIR: CRA.10 # 17 -55 EDIFICIO TORR **CAMBIO DE TECHOLC**

PARA: LOAIZA PUERTA GLORIA LUCIA PROPIETARIO ARRENDATAR  
 DIR: CR 24 # 18 05 LA FLORIDA (BOSTON) C. Postat: 650004

DESTINO: PEREIRA RLDA

TEL: 0

ZONA:

ID: 2756385

SUBZ:

DICE CONTENER: CARTAS

Entregado

Desconocido

Rehusado

No Reside

No Reclamado

Dir. Errada

Otros (Nov. OP/Cerrado)

NOMBRE LEGIBLE C.C. Y SELLO

Guía: 10276176253

Tarifa (\$) 0

Peso (gr): 0

Fecha: 25/07/2018

Hora Ent: 03:52:51p.m B.P.

BO-MECE-MLG-LUM-F-1

*Fabiola Loaiza Puerta*  
*42056029*  
*3044618850*

Que en dicha carta se le manifestó al usuario la necesidad del cambio del medidor a fin de que el usuario conociera las razones de dicho procedimiento, dejando a su decisión el suministro del medidor con las condiciones técnicas requeridas por la Empresa, para lo cual se le otorgó un período de facturación. Pasado ese término sin que haya pronunciamiento del usuario la Empresa en virtud del artículo 144 de la Ley 142 de 1994 está facultada para realizar dicho cambio con cargo al usuario.

### 3). Consideraciones adicionales de hecho y de derecho del caso concreto:

Que el señor MARÍA FABIOLA LOAIZA PUERTA, identificado con cédula de ciudadanía No. 42056029 interpuso recurso de reposición el día 03 de SEPTIEMBRE de 2018 respecto de la resolución N°. 6383-52 proferida por la empresa Aguas y Aguas de Pereira el 22 de AGOSTO de 2018 porque considera que: "[El medidor está en buen estado]" se le informa:

Que contrariamente a lo manifestado por el usuario en el escrito de recurso, una vez verificado el expediente administrativo correspondiente, encontramos que obra prueba fehaciente de la oposición del usuario al cambio de medidor, ya que en los escritos iniciales de reclamo y recurso el usuario manifestó literalmente: "USUARIO SE ENCUENTRA INCONFORME CON EL CAMBIO DE MEDIDOR" tras lo cual estampó de conformidad su firma, y a la fecha no ha permitido el cambio del equipo de medida, pese a que como se le informó en el acto administrativo recurrido el cambio del medidor no es facultativo del usuario sino una obligación legal que cumple la Empresa que debe ser permitido por todos los usuarios a quienes también les asisten obligaciones en virtud del Contrato de Condiciones Uniformes y la Ley 142 de 1994.

Que no obstante a lo manifestado por el usuario en el sentido que la Empresa le ha violado el debido proceso, se puede evidenciar que la empresa agotó cabalmente el procedimiento de ley frente a la socialización del cambio del equipo de medida, de lo cual se allegó evidencia fotográfica.

Que respecto a la solicitud de realizar pruebas de calibración al medidor a cargo de la Empresa, se le aclara **NUEVAMENTE** al usuario que la Empresa **no está obligada** a realizar prueba de calibración en el laboratorio a todos los medidores que retira, sino que este servicio lo solicita y cancela el mismo usuario debido a que el estudio de estos equipos acarrea un costo que no está incluido en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante la directiva No 098 del día 24 de Marzo de 2017 emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al trasladar el medidor al laboratorio y realizar todas las pruebas, por tanto, si está interesado en que se realice calibración del aparato de medida, puede solicitarlo en el Centro de Servicios de la Empresa y asumir su costo.



frente a la pretensión de expedición de copias de la directiva No. 098 y la resolución CRA, es pertinente precisar, que está le será entregada al momento de realizar el pago de las copias, o en su defecto aportar dirección de correo electrónico para el envío de la misma.

Que verificado el sistema de información comercial se identificó que el medidor **No. 1015MMCAF004075AA** objeto del reclamo fue instalado **el día 20 de MARZO de 2010**, razón por la cual la Empresa debe realizar el cambio del medidor por AVANCE TECNOLÓGICO, como lo dispone el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 puesto que el equipo de medida se instaló hace más de 08 años y existen equipos de medida que ofrecen mayor precisión.

Que en ese sentido, es importante reiterar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener su derecho a la medición y el pago de lo realmente utilizado.

Que por tanto, se recomienda al I usuaria que en caso de que no tenga la capacidad financiera para cancelar el medidor, se dirija al Centro de Servicios de Aguas y Aguas de Pereira para realizar una financiación por instalación domiciliaria; ya que la instalación del medidor es estrictamente necesaria para una correcta medición y no puede continuar con el actual aparato de medida que es el **No. 1015MMCAF004075AA**, porque lleva más 08 años en el predio ubicado en la CR 24 # 18- 05, Barrio LA FLORIDA (BOSTON). No obstante se le recuerda que puede adquirir el nuevo medidor en el mercado siempre y cuando cumpla con las características especificadas en la carta de socialización.

Que resulta imperativo aclarar al usuario que la afirmación proferida por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el numeral 5° del acápite de hechos del acto administrativo recurrido consistente en: *"De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matrícula 253096, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes (...)", no es una amenaza*, por el contrario es bien sabido que el contrato suscrito entre el usuario y la Empresa Aguas & Aguas de Pereira es un contrato de adhesión, con el cual el suscriptor se comprometió a cumplir todas las obligaciones allí prescritas y claramente en el literal N del numeral 4 de la CLAUSULA DECIMO QUINTA del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES predica que el no permitir el cambio justificado del equipo de medida es una razón suficiente para proceder a la suspensión del contrato de condiciones uniformes:

*CLAUSULA DECIMO QUINTA, 4) Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos: (...). n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.*

Que finalmente resulta perentorio, reiterar al peticionario que: Constituye una obligación de los usuarios permitir que la empresa instale los medidores que sean necesarios, según lo establecido en la cláusula décima del Contrato de Condiciones Uniformes, que a la letra dice: "(...) **Obligaciones del suscriptor o usuario: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.**" (Cursiva fuera de texto) (...).

por otro lado frente al error que menciona como gravísimo, se le informa a la usuaria que esta confundida y no es un error de fondo si no de forma el cual no afecta en nada la decisión pues como bien se indicó está plenamente identificado el predio sobre el que se tomo el fallo final así:

" **RESUELVE: Artículo 1°.** Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula **No. 285791**, ubicado en **CR 24 # 18- 05 Barrio LA FLORIDA (BOSTON)**, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor."

así las cosas la Empresa no accedera a ninguna de las peticiones de la recurrente con excepción de la expedición de las copias requeridas una vez cumpla con el tramite requerido para la misma.

Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por tratarse de un asunto de su competencia, de acuerdo al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por MARIA FABIOLA LOAIZA PUERTA y **NO ACCEDE** a las pretensiones del recurrente confirmando en todas sus partes la Resolución No. 6383-52 de 22 DE AGOSTO DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018



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

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18261-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

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

<b>Recurso No</b>	<b>18261-52</b>
Fecha Resolución Recurso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
RECLAMO	229087 de 27 DE AGOSTO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	VICTORIA EUGENIA VALENCIA OROZCO
Identificación del Peticionario	34043936
Matrícula No.	19572841
Dirección para Notificación	CL 10 # 1 N - 102 MZ 1 CS 13 SACABUMA DOSQUEBRADAS SIN BARRIO

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 18261-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18261 DE 4 DE SEPTIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 229087 DE 3 DE AGOSTO DE 2018**

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) VICTORIA EUGENIA VALENCIA OROZCO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34043936 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 229087-52 de 27 DE AGOSTO DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 19572841 Ciclo 14, ubicada en la dirección VIA CERRITOS.ENTRADA.5.CONDOMINIO.PAVAS.AREACOMUN, Barrio CERRITOS en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-3, 2018-4, 2018-5, 2018-6 y 2018-7.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 04 DE SEPTIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, impugnando la decisión teniendo en cuenta según las revisiones técnicas efectuadas, el predio no presenta fugas, por lo cual no se entiende el consumo de 26 m<sup>3</sup>; al respecto y comedidamente, me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

Una vez consultado el sistema de información comercial, se observó que efectivamente el predio identificado con la matrícula No. 19572841, correspondiente al predio ubicado en la VIA CERRITOS ENTRADA 5 CONDOMINIO PAVAS AREA COMUN, pertenece al Totalizador (madre) Macromedidor No. 115BC107507N con fecha de instalación del 17 de Febrero de 2016, matrícula que se encuentra vinculada al sistema de facturación con sistema totalizador, el cual cuenta con 10 matrículas hijas registradas en el sistema, es decir, **presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto.**

En ese orden la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una **acometida individual a cada uno de las unidades privadas** sino que los inmuebles están **organizados internamente** mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual **se sirven en común y proindiviso** para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata **la Ley 675 de 2001**, es decir de la P.H

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total de las matrículas hijas y de las áreas comunes que existen al interior del conjunto, todas las unidades independientes, **cuentan con su medidor individual** para registrar el consumo de cada uno, luego del total registrado por el Macromedidor se resta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local/apartamento), la diferencia entre ambas (MAMA E HIJA) da como resultado el consumo de las áreas comunes, lo cual es denominado como el sistema descontar y repartir, empleado para la facturación en pro de la protección al derecho a medición establecido en los artículos **9.2 y 146 de la Ley 142 de 1994, el cual se recuerda que es un derecho bilateral.**

Por otro lado, es de aclarar que el condominio se construyó bajo la **ley 142 de 1994** y sus decretos reglamentarios tales como 202 de 2000 y 229 de 2002, los cuales regulan la forma de la medición de éste tipo de Sistema Totalizador, incluida la CRA 151 de 2001, la Empresa mediante el Contrato de Condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004), adoptó el sistema de facturación con Totalizador, **donde cabe de**

**manera plena EL PREDIO RECLAMANTE**, siendo necesario resaltar que la vinculación al servicio que presta la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por parte de la P.H. se realiza mediante un contrato de adhesión, resolución que cuenta con el respectivo concepto de legalidad expedido por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA).

Ahora bien, respecto a los consumos, una vez revisada la Resolución impugnada y el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observó que para los períodos de Julio de 2018, se realizó la facturación del servicio, de la siguiente manera:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado AC	Observación
Julio	8230 mt3	7948 mt3	282 m3	256 m3	26 mt3	26 mt3	Correcto (Art. 146-Ley 142/94),
Junio	7948 mt3	7769 mt3	179 m3	160 m3	19 mt3	19 mt3	Correcto (Art. 146-Ley 142/94),
Mayo	7769 mt3	7392 mt3	377 m3	348 m3	29 mt3	29 mt3	Correcto (Art. 146-Ley 142/94),
Abril	7392 mt3	7091 mt3	301 m3	277 m3	24 mt3	24 mt3	Correcto (Art. 146-Ley 142/94),
Marzo	7091 mt3	6724 mt3	367 m3	348 m3	19 mt3	19 mt3	Correcto (Art. 146-Ley 142/94),

En éste orden de ideas, es importante reiterar que la Empresa tiene definido el sistema de facturación con medidor totalizador, de tal forma que la Micromedición para las zonas comunes no es apta a la luz de los **artículos 9. numeral 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994**, pese a que la misma utiliza un aljibe para el abastecimiento de la portería, no garantiza la medición los todos los puntos hidráulicos de áreas comunes como lo son **las tuberías instaladas internamente antes de la entrada a los inmuebles privados**, así, no es obligación de la Empresa responder por tales consumos que no pueden ser medidos de manera individual, es por ello, que se aplica de manera concreta el sistema denominado descontar y repartir para los usuarios con sistema Totalizador, en virtud de lo dispuesto en **el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, Decreto 302 de 2000 y decreto 229 de 2002**, cumpliendo de ésta forma con lo establecido en el contrato de condiciones uniformes que rige la relación entre la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS ESP.**

Por otra parte, se procedió a revisar los consumos de las 10 matrículas hijas correspondientes a la unidades privadas, registradas en la cuenta madre No. 1957281, descartando errores en el cálculo del consumo, pues, todas cuentan con la facturación del servicio de acuerdo con los artículos 9. Numeral 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994, sin que se haya presentado ninguna anomalía.

Cabe resaltar que para los períodos sujetos de reclamación MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2018, la propiedad contaba con 9 matrículas registradas, y ya para el período de Agosto de 2018, se solicitó el registro de la Matrícula No. 19617562, correspondiente al predio denominado CONDOMINIO PAVAS CASA 4, con fecha de registro en sistema del 17 de Agosto de 2018, el cual no ha tenido consumos que hayan podido incidir en las áreas comunes.

Por último, es de resaltar que el día 27 de Agosto de 2018, la Empresa realizó la visita técnica pertinente para determinar causas ajenas al consumo, que hayan podido incidir en éste, no obstante, no se encontró daño o anomalía alguna, situación que ratifica los consumos facturados en los periodos de reclamación.

Así las cosas, considera la Empresa que los consumos facturados en los períodos de **MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2018**, son correctos, teniendo en cuenta las actuaciones de la empresa para la facturación de los mismos, se ha realizado con base en los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios, garantizando plenamente los derechos del usuarios consagrados en los **artículos 9. Numeral 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994**, debiendo entonces, confirmar la resolución recurrida y por ende, quedando resuelto el presente recurso.

Lo anterior, cuenta con los siguientes fundamentos jurídicos:

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.”*

- Concepto del Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica para la Gestión de Acueducto y alcantarillado de la **Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD No. 20164100680421)**, estableció que la facturación por áreas comunes con base en los registros del totalizador es procedente, sólo cuando no es técnicamente posible su medición, para lo cual, se transcribe lo pertinente:

*“Así las cosas, encuentra esta coordinación que la facultad de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A., para realizar el cobro del servicio de acueducto a través de la diferencia entre el volumen registrado por el medidor totalizador y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales, está dada no porque las unidades inmobiliarias cuenten con una sola acometida de entrada ; **sino porque no es técnicamente posible la medición del agua que fluctúa entre la red de acueducto que parte desde el punto de entrega de la acometida y el punto donde se encuentran ubicados cada uno de los medidores de las unidades privadas.***

***Lo anterior, teniendo en cuenta que las redes internas desplegadas al interior de una unidad inmobiliaria son susceptibles de fugas, filtraciones y puntos hidráulicos o conexiones irregulares que dificultan controlar la totalidad de los consumos que se generan al interior de la copropiedad.”** (Negrilla y cursiva del suscrito)*

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por VICTORIA EUGENIA VALENCIA OROZCO y **NO ACCEDE** a las pretensiones de usuario recurrente, **CONFIRMANDO** en todas sus partes la Resolución No. 229087-52 de 27 DE AGOSTO DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018



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

Proyectó: chcuellar

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18297-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIOSELINA GIRALDO 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>Recurso No</b>	<b>18297-52</b>
Fecha Resolución Recurso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
RECLAMO	229783 de 7 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	DIOSELINA GIRALDO CASTRILLON
Identificación del Peticionario	21684430
Matrícula No.	756098
Dirección para Notificación	CR 15 # 22- 41 APTO 407 CENTENARIO

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Auxiliar Administrativo PQRS



## Resolución No. 18297-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18297 DE 12 DE SEPTIEMBRE DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 229783 DE 4 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) DIOSELINA GIRALDO CASTRILLON, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 21684430 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 229783-52 de 7 DE SEPTIEMBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 756098 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 15 # 22- 41 APTO 407, Barrio CENTENARIO en el (los) **período(s) facturados(s) 2018-7.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 12 DE SEPTIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, impugnando la decisión, por cuanto el predio se encontraba desocupado, no existió revisión previa a la facturación del consumo, violando la ley de servicios públicos, no revisaron el incremento del consumo antes de facturar; al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

Una vez revisada la Resolución impugnada y el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observó que se presentó desviación significativa del consumo en 18 mt3 en el período Julio de 2018, situación que da lugar a la revisión al predio por parte del Grupo de Previa, con el fin de determinar las causas del incremento y así mismo proceder con la facturación del consumo, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, facturados así:

Períodos 2018	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	954 mt3	936 mt3	18 m3	18 mt3	Correcto (Art. 146-Ley 142/94)

De acuerdo con lo anterior, el grupo de previa a la facturación realizó visita el predio el día 12 de Julio de 2018, encontrando lo siguiente: **“el predio esta recién ocupado por 6 personas informa el portero.”** testigo: José Pradillo.

En éste orden, es claro que el incremento se obedece a la utilización del servicio por parte de quienes llegaron a habitar el predio, es decir, que los consumos registrados por el equipo de medida del predio son correctos, a la luz de los artículos 9.2 y 146 de la Ley 142 de 1994.

No obstante lo anterior, se procedió a revisar y analizar de manera minuciosa el procedimiento de la Previa, y se observa que la misma fue realizada por parte la Empresa, se evidencia que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la **circular 006 de 2.007 de la SSPD**, en cuanto a que no se notificó al usuario con tres días de antelación la hora y fecha de la visita a practicar, a efectos de que éste no sólo se encontrara presente para que aportara las pruebas técnicas que pretendiera hacer valer, sino además de poder refutar los hallazgos de la diligencia, aportando conceptos de expertos técnicos en la materia y no se le hicieron pruebas al medidor para determinar su correcto funcionamiento, o por lo menos, no existe constancia de que el procedimiento se haya llevado a cabo de conformidad con la Ley, pues se observa claramente, que se limitó a tener como prueba para la observación, la información suministrada por el portero.

Así las cosas, en razón a que la Empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que

la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, reliquidando el período reclamado de JULIO de 2018 en el cual se facturó 18 mt3, cobrando un consumo promedio de 09 mt3; revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

**Lo anterior con fundamento legal en:**

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

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

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

*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.*

**Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.**

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

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

**CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD**

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-45064** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-7	470	9	18	8196	16392	-8196

AJUSTE A LA DECENA	2018-7	470	0	0	-3	-2	-2
CONSUMO O ACUEDUCTO	2018-7	470	9	18	13962	27925	-13962
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-7	470	9	18	8473	16946	-8473
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-7	470	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-7	470	9	18	14434	28869	-14434

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

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE** el Recurso presentado por DIOSELINA GIRALDO CASTRILLON en contra de la Resolución No. 229783-52 de 7 DE SEPTIEMBRE DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO. CREDITO** a la Matrícula No. 756098 la suma de **-45064**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018



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

Proyectó: chcuellar

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18320-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELSA OFIR LINHTON TRUJILLO** 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>Recurso No</b>	<b>18320-52</b>
Fecha Resolución Recurso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
RECLAMO	229848 de 14 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>CONFIRMA</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ELSA OFIR LINHTON TRUJILLO
Identificación del Peticionario	42050612
Matrícula No.	35980
Dirección para Notificación	CR 7 BIS # 1- 46 ALFONSO LOPEZ

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 18320-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18320 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 229848 DE 7 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ELSA OFIR LINHTON TRUJILLO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42050612 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 229848-52 de 14 DE SEPTIEMBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA de la factura con matrícula No. 35980 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 7 BIS # 1A- 46, Barrio ALFONSO LOPEZ

Que el recurrente por escrito presentado el día 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que la matrícula que le corresponde es la 35915, y no la 35980, que el medidor de la matrícula 35915, lleva tres años de instalado y aun no requiere cambio, la reclamación presentada ante la SSPD y radicada en el sistema comercial de la Empresa con el número 229848, fue declarada no procedente, porque efectivamente se requiere el cambio del medidor de la matrícula 35980, y el dueño es el señor Fernando Adolfo Perez, y de la matrícula 35915, es la ELSA OFIR LINHTON TRUJILLO, por lo cual solicita se le informe porque debe cambiar su medidor si lleva tres años de instalado, porque se le dice que lleva 14 años en el predio, es una persona sola que hace uso racional del servicio y el consumo es mínimo, a las personas del mínimo vital les regalan 6 m3 y pareciera que se honesto no paga, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Que la empresa que represento, mediante el acto administrativo N°. 229848-52 de 14 DE SEPTIEMBRE DE 2018 resolvió la reclamación que presentó la señora ELSA OFIR LINTON TRUJILLO, ante la SSPD, y fue remitida a la Empresa mediante oficio N° 20185290840922 del 04/08/2018 y este Departamento, efectuó el análisis de los argumentos de expuestos por la usuaria, y efectuó las modificaciones respectivas en el sistema comercial, y declaró no procedente la reclamación, porque efectivamente se debe cambiar el medidor de la matrícula 35980 correspondiente al predio ubicado en la Cr 9 1A-46 Barrio Alfonso López, de propiedad del señor Fernando Adolfo Perez, porque lleva más de 14 años de instalado y **la matrícula de la usuaria quien presenta la reclamación, es la 35915, y su medidor no requiere cambio porque lleva tres años de instalado. Razón por la cual en la** Resolución 229848-52 del 14/09/2018 se resolvió lo siguiente “[...] **ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ELSA OFIR LINTON TRUJILLO, identificado con la cédula de ciudadanía No. 42050612 por concepto de CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución [...]”.

Que frente al reclamo que resolvió desfavorablemente la reclamación interpuesta por la señora ELSA OFIR LINTON TRUJILLO, ante la SSPD, interpuso recurso de reposición el día 19 de septiembre de 2018, en cuanto a la determinación empresarial de Declarar NO PROCEDENTE la

solicitud,

Que en virtud de que la etapa procesal administrativa para recurrir no permite la interposición de nuevas pretensiones, como lo es extender a otros asuntos la reposición, en la presente instancia administrativa la empresa solamente se pronunciará respecto de las pretensiones sobre las cuales versó el reclamo, y se consideró lo siguiente:

Que respecto a las características técnicas exigidas por Aguas y Aguas de Pereira para cambiar los medidores se informa que las especificaciones técnicas exigidas por la empresa de forma general son: *“características metrológicas: R-160, Q1=15,6 Lt/h Q3=2,5M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las dimensiones y las roscas de los extremos del medidor serán macho tipo G3/4B según lo establecido en la Norma NTC 1063. Las roscas deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor”,* y de manera detallada se pueden consultar en la página institucional <http://www.aguasyaguas.com.co> licitaciones públicas y concretamente de la página 32 a la página 38 del pliego de condiciones de la invitación pública **IP-SC-01-17**.

Que Aguas y Aguas de Pereira procura dar cabal cumplimiento con lo preceptuado en las siguientes normas: Ley 142 de 1994, Decreto 1077/2015, Resolución RAS 330/2017, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en concordancia con la Resolución CRA 457 de 2008, en cuanto al deber de realizar el cambio de medidores para instalar los equipos de mejores características metrológicas ofrecido por el desarrollo tecnológico actual.

Que de lo anteriormente expuesto se puede concluir que:

- Se realizó la socialización de la necesidad del cambio de medidor, y en dicho documento se le dio la oportunidad al usuario de adquirir un nuevo aparato de medida en el mercado de acuerdo a las características legales exigidas o comprarlo en la Empresa. Así mismo, en la carta de socialización se explica muy claramente que la causal del cambio es por **avance tecnológico**; es decir, el cambio no se realiza por el mal estado del aparato de medida sino porque actualmente existen equipos de medida que pueden medir los consumos con mayor precisión, teniendo en cuenta que el medidor lleva más de **14 años** instalado en el predio (**con matrícula 35980**) . **Por lo anterior, es necesario el cambio del aparato de medida independientemente de que no esté frenado o presente fallas, y como ya se dijo anteriormente, por esta causal no es necesario enviar el medidor a calibración en laboratorio.**
- Pese a que se habían realizado varias visitas técnicas en las cuales se tomaron fotografías como evidencia, solo hasta la visita realizada el día **13 de SEPTIEMBRE de 2018** se pudo dilucidar que existía un error en la dirección de la matrícula **N°. 35980**, pues la dirección registrada en el sistema de información comercial era: CR 7 BIS # 1- 46 ALFONSO LOPEZ y en el terreno es la CR 7 BIS # **1 A** - 46 ALFONSO LOPEZ. Por lo cual este Departamento generó la solicitud **N°. 2784624** con el fin de que el área de matrículas de la empresa proceda a modificar en el sistema de información comercial la dirección antedicha. **(Dirección que ya fue modificada en el sistema Cr 7 Bis 1A-46 Alfonso López, suscriptor Fernando Adolfo Gomez V.)**
- Quien ostenta la calidad de propietario del inmueble con matrícula N°. 35980 es el señor FERNANDO ADOLFO GOMEZ VELASQUEZ.
- Quien ostenta la calidad de propietaria del inmueble con matrícula N°. 35915

**(y no 35980)** es la señora reclamante LINTHON TRUJILLO ELSA-OFIR cuyo medidor se reitera es el número P1415MMRSA57730AA, el cual se instaló el día 06 de MARZO de 2015, y respecto del cual la Empresa no está adelantando proceso alguno para el cambio del medidor. **(Por error involuntario del analista se digito 35980 pero correspondia a 35915.)** y no requiere cambio de medidor.

Que finalmente se recomienda al usuario que en caso de que no tenga la capacidad financiera para cancelar el medidor, se dirija al Centro de Servicios de Aguas y Aguas de Pereira para realizar una financiación por instalación domiciliaria; ya que la instalación del medidor es estrictamente necesaria para una correcta medición y no puede continuar con el actual aparato de medida que es el **No. 0315MMCCT042504AA** porque **lleva más de 14 años** en el predio de matrícula N°. **35980**, ni se puede exonerar del cobro. La información de la lectura del medidor fue obtenida en una visita realizada el **13 de SEPTIEMBRE de 2018**, en la cual se le respetaron todos los derechos al reclamante, además la matrícula se encuentra activa en el sistema de información comercial porque cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y la Empresa debe garantizar que todos nuestros clientes, cuenten con equipo de medida que cumplan las condiciones técnicas exigidas actualmente.

Esta información, es correcta y se realizó teniendo en cuenta que la reclamación fue radicada para la matrícula 35980, y efectivamente a este predio se le debe cambiar el medidor de acuerdo a los argumentos expuestos, porque ya no cumple las condiciones técnicas exigidas por la Empresa actualmente, inmueble de propiedad del señor FERNANDO ADOLFO GOMEZ VELASQUEZ, ubicado en CR 7 BIS # **1 A** - 46 ALFONSO LOPEZ, equipo de medida **No. 0315MMCCT042504AA** que **lleva más de 14 años** de instalado.

**Se le aclara a la recurrente, señora ELSA OFIR LINTHON TRUJILLO**, que la matrícula 35915 tiene instalado en la acometida el medidor número P1415MMRSA57730AA, el cual no requiere cambio aun, y no se le ha generado carta para tal fin, que recibió la carta de socialización de la matrícula 35980, porque tenía la misma dirección de su predio pero ya fue corregida en el sistema comercial de la Empresa. La Empresa en ningún momento castiga a las personas que hacen uso racional del servicio, pues en estos tiempos se requiere más conciencia del uso de los recursos naturales, y el hacer buen uso, se refleja en el valor a pagar mensualmente. En cuanto al programa de mínimo vital, es un beneficio que tiene la Alcaldía de Pereira, para los usuarios que cumplan los requisitos establecidos y para ello deben contar con un puntaje menor de 30 puntos en el sisben y estar ubicados en los estratos 1 o 2. Efectivamente el Municipio les subsidia los primeros 6 m<sup>3</sup> en los servicios de acueducto y alcantarillado, un programa para los pereiranos de más bajos recursos, pero ser honesto si paga, en este caso particular no puede acceder al beneficio por estar ubicado en el estrato 3.

Por lo expuesto, damos claridad a las preguntas de la señora ELSA OFIR LINTHON TRUJILLO, presentadas en el escrito del recurso de reposición, y una vez analizado el acto administrativo N° 229848-52 del 14 de septiembre de 2018, y hechas las aclaraciones respectivas, este Departamento CONFIRMA la decisión, porque si se requiere el cambio del medidor **0315MMCCT042504AA**, **instalado en el predio ubicado en la CR 7 BIS # 1 A** - 46 ALFONSO LOPEZ, con matrícula 35980, propiedad del señor FERNANDO ADOLFO GOMEZ VELASQUEZ. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA. .

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

Lo anterior con fundamento legal en:

**Ley 142 de 1994:**

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

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

*No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite de terminar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.” (...)*

**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.*

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: Declarar NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ELSA OFIR LINHTON TRUJILLO y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 229848-52 de 14 DE SEPTIEMBRE DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución. (se procedió hacer las aclaraciones respectivas en cuanto a los medidores, direcciones y propietarios de los inmuebles con matrículas 35915 y 35980), confirmándose que se requiere el cambio del medidor de la **matrícula 35980**.

**ARTICULO SEGUNDO.** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora ELSA OFIR LINHTON TRUJILLO Quien para los efectos podrá ser citado en la siguiente dirección: CR 7 BIS # 1- 46 ALFONSO LOPEZ Pereira.

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

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018





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

Proyecto: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229906-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN MANUEL NARANJO HURTADO** 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>229906-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JUAN MANUEL NARANJO HURTADO
Matrícula No	1674191
Dirección para Notificación	CL 20 # 8- 47 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. 2785699

## Resolución No. 229906-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229906 de 14 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 14 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) JUAN MANUEL NARANJO HURTADO identificado con C.C. No. 1088327626, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 229906 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1674191 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 20 # 8-47 APTO 301 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-9.**

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de AGOSTO de 2018 la lectura se mantuvo en **236 m3**, debido a que el medidor no se pudo leer, por lo cual la empresa fijó un consumo de **7 m3 por promedio en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

Para el período de SEPTIEMBRE de 2018, el medidor registró de **236 m3 a 265 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **29 m3** que restando los **7 m3** facturados por promedio en AGOSTO de 2018, **da como resultado 22 m3.**

En visita realizada el 20 de SEPTIEMBRE de 2018, se encontró Medidor No. 03-039755 de 1/2" funcionando normal con una lectura de **268 m3**, la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además el predio está desocupado y se observó una **FUGA EXTERNA** por el agua stop del sanitario, **la cual es responsabilidad del usuario.** Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994. **Se recomienda la reparación inmediata de la fuga a fin de evitar pérdidas de agua.**

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

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JUAN MANUEL NARANJO HURTADO identificado con C.C. No. 1088327626 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) JUAN MANUEL NARANJO HURTADO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 # 8- 47 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: JUAN MANUEL NARANJO HURTADO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1674191 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: LMPP

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229910-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LILIANA VILLAREAL LIBREROS** 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>229910-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LILIANA VILLAREAL LIBREROS
Matrícula No	554402
Dirección para Notificación	CL 19 # 6 - 60 APTO 403 EDIF MARIA DE LOS ANGELES CENTRO 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. 2785503

## Resolución No. 229910-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229910 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) LILIANA VILLAREAL LIBREROS identificado con C.C. No. 31167030, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 229910 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 554402 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 19 # 6- 60 APTO 403 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9,2018-8.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Liliana villareal como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 1215MMCMX22122AA el cual registra una lectura acumulada de 325 m3. Instalaciones en buen estado, un baño, 3 habitantes, predio recién habitado hace mes y medio.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en los periodos de AGOSTO Y SEPTIEMBRE de 2018, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del servicio, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación, grabó la novedad: PREDIO RECIEN OCUPADO en agosto y NO SE PERCIBE DAÑO ES CONSUMO en septiembre y se cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en estos periodos de 253 a 298 m3 y de 298 a 320 m3 respectivamente, arrojando un consumo de 45 y 22 m3.

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**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 LILIANA VILLAREAL LIBREROS identificado con C.C. No. 31167030 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) LILIANA VILLAREAL LIBREROS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 6 - 60 APTO 403 EDIF MARIA DE LOS ANGELES CENTRO 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: LILIANA VILLAREAL LIBREROS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 554402 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018



**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229944-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBIELA RAMIREZ COLORADO** 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>229944-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	RUBIELA RAMIREZ COLORADO
Matrícula No	604637
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 20 2500 LOTES

**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. 2786195

## Resolución No. 229944-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229944 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE SEPTIEMBRE DE 2018 la señora RUBIELA RAMIREZ COLORADO identificada con C.C. No. 42965320, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 229944 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 604637 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 7 CS 20 en los periodos facturados 2018-7,2018-8.

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en los períodos de JULIO y AGOSTO de 2018.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de JULIO de 2018 el medidor registró de **2181 m3 a 2227 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **46 m3**.

En el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de **2227 m3 a 2273 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **46 m3**.

En visita realizada el 18 de SEPTIEMBRE de 2018 se encontró medidor No 1115MMCCA18640AA de 1/2", registrando normal, con lectura de **2318 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición. Se revisó el predio en el cual no existen daños, instalaciones en buen estado. En el inmueble habitan 07 personas. El medidor registra el consumo de 02 niveles.

En este orden de ideas, resulta imperativo efectuar las siguientes precisiones: 1°. La ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y 2°. La Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada período, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que se concluye que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Así mismo, resulta pertinente informar que si el usuario desea que al equipo de medida se le realice prueba de calibración, estos servicios son adicionales y no están incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al trasladar el medidor al laboratorio y realizar todas las pruebas, por tanto, los suscriptores y/o usuarios interesados en que se realice calibración del aparato de medida, pueden solicitarlo en el Centro de Servicios de la Empresa y asumir su costo.

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

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

dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por RUBIELA RAMIREZ COLORADO identificado con C.C. No. 42965320 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a RUBIELA RAMIREZ COLORADO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 7 CS 20 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RUBIELA RAMIREZ COLORADO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 604637 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229912-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>229912-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	AURORA RAMIREZ
Matrícula No	224386
Dirección para Notificación	CR 4 # 26- 41 PS 1 PRIMERO DE MAYO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2785847

## Resolución No. 229912-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229912 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) AURORA RAMIREZ identificado con C.C. No. 34054572, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 229912 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 224386 Ciclo: 2 ubicada en: CR 4 # 26- 41 PS 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de 998 m3 a 1020 m3, arrojando una diferencia de lectura de 22 m3.

El día 18 de SEPTIEMBRE de 2018 se visitó el predio y se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, encontrando el medidor No. 1215MMCMX20697AA, el cual estaba funcionando normal y tenía una lectura de **1032 m3**; sin embargo, se programó revisión con geófono debido a que el medidor giraba con llaves cerradas.

El día 19 de SEPTIEMBRE de 2018 se revisó el predio con el geófono, el cual detectó una FUGA INTERNA en varias partes, razón por la cual se recomendó cambiar toda la tubería; por lo anterior, se reliquidarán los consumos del período de SEPTIEMBRE de 2018 por promedio de **12 m3**, debido a que en ese período se detectó la fuga.

**Se le otorga al usuario el plazo de dos períodos para la reparación de la fuga; en dichos períodos se cobrará por promedio y vencidos estos se seguirán cobrando por diferencia de lectura.**

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No. 2787236 para que transcurridos dos períodos desde que se detectó la fuga interna, continúe cobrando por diferencia de lectura.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-32330** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2018-9	408	12	13	-2626	-2845	219
AJUSTE A LA	2018-9	408	0	0	-3	0	-3

DECENA							
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	408	12	22	18617	34130	-15514
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-9	408	12	22	20678	37910	-17232
INDICADOR SUBSIDIO ACUEDUCTO	2018-9	408	12	13	-2364	-2561	197
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	408	0	0	-1	-4	3

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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



## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por AURORA RAMIREZ identificado con C.C. No. 34054572 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) AURORA RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 26- 41 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: AURORA RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 224386 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229954-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON EDWAR rendon** 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>229954-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JHON EDWAR rendon
Matrícula No	743997
Dirección para Notificación	CARRERA 15 148 13 FINCAS GALICIA

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2786191

## Resolución No. 229954-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229954 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el señor JHON EDWAR rendon identificado con C.C. No. 1088289736, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 229954 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 743997 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CARRERA 15 148 13 en el **periodo facturado 2018-8.**

Este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el período de AGOSTO de 2018, ya que en este periodo la Empresa facturó 24 m3 y además teniendo en cuenta que el periodo de SEPTIEMBRE de 2018 al momento de proferir el presente acto administrativo no ha sido facturado a la matrícula en reclamación según la información suministrada por el sistema de información comercial.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de **963 m3 a 987 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **24 m3**.

En visita realizada el 18 de SEPTIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1115MMCCA20486AA de 1/2", registrando una lectura de **994 m3**. Predio solo. Se observa medidor 10 minutos y no registra.

En posterior visita realizada el 19 de SEPTIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1115MMCCA20486AA de 1/2" en buen estado y registrando normal, con lectura de **994 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición, además se revisaron las instalaciones del inmueble y se observa que tiene el sanitario suspendido por daño en la válvula, el agua stop se reventó. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994. **Se recomienda la reparación inmediata de la válvula y el agua stop a fin de evitar pérdidas de agua.**

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

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

### 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 JHON EDWAR rendon identificado con C.C. No. 1088289736 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 JHON EDWAR rendon enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 148 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: JHON EDWAR rendon la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 743997 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229957-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>229957-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MONICA SANCHEZ GIRALDO
Matrícula No	569814
Dirección para Notificación	CR 1 # 26 - 52 MZ E CS 100 BAJOS MILLAN RUBIO MILLAN RUBIO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2786151

## Resolución No. 229957-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229957 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) MONICA SANCHEZ GIRALDO identificado con C.C. No. 25180127, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 229957 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 569814 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 # 26- 52 MZ E CS 100 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9,2018-8.

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de 259 m3 a 273 m3, arrojando una diferencia de lectura de 14 m3.

En el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de 273 m3 a 290 m3, arrojando una diferencia de lectura de 17 m3.

El día 18 de SEPTIEMBRE de 2018 se visitó el predio y se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, encontrando el medidor No. P1515MMRSA74771AA, el cual estaba funcionando normal y tenía una lectura de **294 m3**; además, se observó una FUGA EXTERNA por el agua stop del sanitario, **la cual es responsabilidad del usuario**; sin embargo, se programó revisión con geófono debido a que el medidor giraba con llaves cerradas.

El día 19 de SEPTIEMBRE de 2018 se revisó el predio con el geófono, el cual detectó una FUGA INTERNA mínima, pero no se logró determinar la ubicación de la misma por lo cual hay que esperar que aflore más; sin embargo, los consumos de AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2018 no serán reliquidados, debido a que se observó una **fuga externa** por el agua stop del sanitario, la cual es responsabilidad del usuario.

**Se le otorga al usuario el plazo de dos períodos para la detección y reparación de la fuga; en dichos períodos se cobrará por promedio y vencidos estos se seguirán cobrando por diferencia de lectura.**

Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de la solicitud No. 2787230 para que transcurridos dos períodos desde que se detectó la fuga interna, continúe cobrando por diferencia de lectura.

### 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 MONICA SANCHEZ GIRALDO identificado con C.C. No. 25180127 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) MONICA SANCHEZ GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 26 - 52 MZ E CS 100 BAJOS MILLAN RUBIO haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MONICA SANCHEZ GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 569814 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**





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

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229945-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EFRAIN CIFUENTES DIAZ** 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>229945-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	EFRAIN CIFUENTES DIAZ
Matrícula No	42879
Dirección para Notificación	CL 1 # 9 - 11 ALFONSO LOPEZ ALFONSO LOPEZ

**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. 2785873

## Resolución No. 229945-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229945 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) EFRAIN CIFUENTES DIAZ identificado con C.C. No. 10063787, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 229945 consistente en: DATOS GENERALES INCORRECTOS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 42879 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 9 # 1- 06 ALFONSO LOPEZ

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Mariana Cifuentes como usuario del servicio y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C15LA071913 el cual registra una lectura acumulada de 238 m3.

La reclamación fue presentada por el señor EFRAIN CIFUENTES DIAZ, con el fin de actualizar los datos en la factura de la matrícula 42879, porque por error tiene su nombre y su propiedad ubicada en la CR 9 # 1- 06, BARRIO ALFONSO LÓPEZ, cancela la prestación del servicio con la matrícula 522219, y tiene la misma nomenclatura Cr 9 Número 1-06 ALFONSO LÓPEZ y en la acometida de acueducto tiene instalado el medidor 1015MMCAF004641AA el cual registra una lectura acumulada de 1321 m3.

En la visita técnica realizada por personal del Departamento de Servicio al Cliente, se identificó que el suscriptor de la matrícula 42879, es el señor Eliécer Ovidio Rodas Rodas con cédula de ciudadanía 10.075.161, pero para acceder a modificar el dato en el sistema comercial de la Empresa se debe efectuar la solicitud en el centro de servicios y adjuntar los documentos que se relacionan a continuación:

Deberá presentar la siguiente documentación en el Centro de Servicios de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, ubicado en la carrera 10 No 17-55 Piso 1 Edificio Torre Central:

- Fotocopia de la escritura, certificado de tradición con fecha de expedición máximo de 15 días, copia del predial del año en curso, documento de compraventa o declaración de la posesión.
- Autorización por escrito del propietario del predio para realizar el cambio.
- Fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario o persona autorizada.
- Fotocopia de la factura de servicios públicos cancelada.

Por lo cual **NO SE ACCEDE** a modificar mediante el trámite de esta reclamación, el dato del suscriptor y/o usuario de la matrícula 42879.

## FUNDAMENTOS LEGALES APLICABLES AL CASO EN ESTUDIO

**Decreto de 302 de 2000, artículo 2 párrafo.**

***Parágrafo.** Es responsabilidad de los suscriptores o usuarios informar a la entidad prestadora de servicios públicos de acueducto y alcantarillado cualquier cambio en las características, identificación o uso de los inmuebles a las reportadas en el momento de la solicitud de instalación de los servicios.*

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 EFRAIN CIFUENTES DIAZ identificado con C.C. No. 10063787 por concepto de DATOS GENERALES INCORRECTOS 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) EFRAIN CIFUENTES DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 1 # 9 - 11 ALFONSO LOPEZ haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Contra este acto de respuesta NO procede recurso alguno, por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

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

Dado en PEREIRA, el 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

### NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230082-52 de 21 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON ALEXANDER 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>230082-52</b>
Fecha Resolución	21 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JHON ALEXANDER GONZALEZ
Matrícula No	1886522
Dirección para Notificación	CALLE 10 # 18-27 TORRE 2 APTO 601 UNIDAD RESIDENCIAL CASTAÑARES 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. 230082-52

DE: 21 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230082 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el señor JHON ALEXANDER GONZALEZ identificado con C.C. No. 94151246, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230082 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1886522 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: AVENIDA SANTANDER CR 9 # 2 E - 87 LC 3 en los **periodos facturados 2018-9,2018-8.**

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de AGOSTO de 2018 la lectura se mantuvo en **222 m3** arrojando una diferencia de lectura de **0 m3**, con la observación de "MEDIDOR EN FRENADO".

Para el período de SEPTIEMBRE de 2018 la lectura se mantuvo en **222 m3** arrojando una diferencia de lectura de **0 m3**, con la observación de "MEDIDOR EN FRENADO".

Para el período de AGOSTO de 2018 la Empresa facturó **12 m3** *con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario*, e igualmente para el período de SEPTIEMBRE de 2018 la Empresa facturó **13 m3** *con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario* en cumplimiento del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 en su inciso segundo que dice: "*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.*"

Además es pertinente aclarar, que los promedios contemplados en el artículo en mención, corresponden a variables estimativas, las cuales pueden o no corresponder al consumo realmente utilizado, por lo cual solo se emplean de manera subsidiaria cuando no es posible realizar la facturación por diferencia de lectura, como en el presente caso que el medidor instalado se encuentra frenado, en el sistema de información comercial no se encuentra evidencia relativa a que se le hubiese informado a la entidad que el inmueble estaría desocupado y la Empresa debe efectuar un cobro empleando cualquiera de los parámetros contemplados en el Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994.

En visita realizada el 19 de SEPTIEMBRE de 2018 se observó medidor FRENADO No. P 034696-2012 AA con lectura de 222 m3, el cual no registró consumo con llaves abiertas, laboran 02 personas (según lo informado hace 20 días). NO hay fugas, funciona en el inmueble un gimnasio. Por esta razón, los consumos facturados en AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2018 **no serán reliquidados**, porque se facturó por promedio debido a la imposibilidad de medir los consumos. **Por tal razón se le informa que se continuará cobrando por promedio hasta que se instale un nuevo medidor.**

Así mismo, se le informa que deberá autorizar el cambio del medidor, sin embargo, puede adquirirlo en el mercado, y para ello se le otorga el término de un período de facturación para suministrar el nuevo, de acuerdo con los requerimientos técnicos que consiste en que sea un **medidor VOLUMÉTRICO, CLASE R 160, DE TRANSICIÓN MAGNÉTICA, DE PLÁSTICO con certificado de calibración y factura original.** Al no obtener respuesta, y en virtud del Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 la Empresa realiza el respectivo cambio del

nuevo medidor.

**Se comisiona al Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas con la solicitud No. 2787486 para que proceda a la instalación inmediata del medidor pasados 30 días.**

Adicionalmente resulta imperativo informar que las empresas de servicios públicos domiciliarios cuentan con la potestad legal de efectuar la suspensión y corte del contrato por la negación de la instalación del medidor, de conformidad con la normativa que a continuación se relaciona: **1)** La Ley 142 de 1994, en su Artículo 141, consagra el incumplimiento, **terminación y corte del servicio** así: *El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato (...).* **2)** La cláusula décima del Contrato de Condiciones Uniformes de Aguas y Aguas de Pereira, establece como una obligación de los usuarios permitir que la empresa instale los medidores que sean necesarios, a saber: "(...) **Obligaciones del suscriptor o usuario: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.**" (Cursiva fuera de texto) (...).

Así mismo, el contrato de Servicios Públicos Domiciliarios de la empresa de Acueducto y alcantarillado de Pereira expresamente estipula en la CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA numeral 03 dentro de las **causales de suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes** la siguiente: *n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.*

Igualmente es de anotar, que la suspensión temporal del contrato por su parte se refiere específicamente a la no prestación del servicio de acueducto mientras el usuario no autorice el cambio del medidor; de tal manera que, cuando el suscriptor adquiera el medidor en el mercado o permita la instalación del nuevo aparato de medida por parte de la Empresa, el servicio será reconectado. Por lo anterior, se concluye que este Departamento se refiere a la suspensión del contrato y NO a la terminación definitiva del contrato; por lo tanto, en cumplimiento del artículo 154 de la ley 142 de 1994, contra los actos de suspensión que realice la empresa procede el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagre la ley.

## 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JHON ALEXANDER GONZALEZ identificado con C.C. No. 94151246 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 JHON ALEXANDER GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 10 # 18-27 TORRE 2 APTO 601 UNIDAD RESIDENCIAL CASTAÑARES haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHON ALEXANDER GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1886522 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 21 DE SEPTIEMBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **dmmuneton**

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



## RESPONSABLE DEL FUTURO

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229987-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **INES EVELIA SUAREZ BAÑOL** 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>229987-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	INES EVELIA SUAREZ BAÑOL
Matrícula No	829077
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 2 COLINAS DEL TRIUNFO COLINAS DEL TRIUNFO

**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. 2786587

## Resolución No. 229987-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229987 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) INES EVELIA SUAREZ BAÑOL identificado con C.C. No. 42055296, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 229987 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 829077 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 13 # 23- 15 LC 3 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-9.**

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **1358 m3 a 1395 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **37 m3**.

En visita realizada el 20 de SEPTIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P0915MMCCA106030AA de 1/2", funcionando normal, con lectura de **1402 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, en el predio se hospedan 4 personas y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

*promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por INES EVELIA SUAREZ BAÑOL identificado con C.C. No. 42055296 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) INES EVELIA SUAREZ BAÑOL enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 2 COLINAS DEL TRIUNFO 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: INES EVELIA SUAREZ BAÑOL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 829077 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229991-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CONSUELO MURILLO SOLARTE** 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>229991-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA CONSUELO MURILLO SOLARTE
Matrícula No	231001
Dirección para Notificación	CL 19 # 8 - 34 OF 708 EDIF CORPORACION FINANCIERA PLAZA BOLIVAR PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2786570

## Resolución No. 229991-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229991 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018 la señora MARIA CONSUELO MURILLO SOLARTE identificada con C.C. No. 42050575, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 229991 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 231001 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 7 # 20- 32 PS 3 PLAZA DE BOLIVAR en los periodos facturados 2018-9,2018-8.

Que en la revisión técnica realizada al inmueble el día **20 de SEPTIEMBRE de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[Medidor mide para dos apartamentos uno desocupado y el otro está como bodega, cuida una persona la cual utiliza el agua, allí en el predio desocupado se observó reboce en el sanitario, el consumo de este predio es el uso que le dan al agua en el mismo]”, el equipo de medida N° P1815MMRSA110237AA está en buen estado y con un funcionamiento normal, el medidor registra una lectura acumulada de **39m3**, la cual es coherente con la registrada en el sistema de información comercial.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la Empresa en los periodos de AGOSTO y SEPTIEMBRE DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, además según la visita técnica referida, el predio presenta fuga externa la cual es responsabilidad del usuario; el medidor en estos periodos **avanzó de 1 a 11 en AGOSTO y de 11 a 33 en SEPTIEMBRE de 2018**, arrojando un consumo de **10m3 y 22m3** respectivamente y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

### CONCLUYÉNDOSE:

Que por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de AGOSTO y SEPTIEMBRE DE 2018 son correctos y no serán modificados, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

Que así mismo, se le informa a la usuaria que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA CONSUELO MURILLO SOLARTE identificada con C.C. No. 42050575 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA CONSUELO MURILLO SOLARTE enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 8 - 34 OF 708 EDIF CORPORACION FINANCIERA PLAZA BOLIVAR haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA CONSUELO MURILLO SOLARTE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 231001 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018



## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: ysanchez

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229976-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CONSUELO MARIN** 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>229976-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA CONSUELO MARIN
Matrícula No	24240
Dirección para Notificación	CL 3 ESTE # 1 A- 45 CHARCO NEGRO

**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. 229976-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229976 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018 la señora MARIA CONSUELO MARIN identificada con C.C. No. 1088246091, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 229976 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 24240 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 3 ESTE # 1 A- 45 CHARCO NEGRO en el periodo facturado 2018-9.

Que con ocasión del reclamo, se realizó revisión técnica al inmueble el día **20 de septiembre de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[*Instalaciones en buen estado, 1 baño, medidor funcionando correctamente viven 4 personas.*]”, el equipo de medida N° **P1515MMRSA75141AA** esta en buen estado y con un funcionamiento normal desvirtuando inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como del equipo de medición, el medidor registra una lectura acumulada de **213m<sup>3</sup>**, la cual es coherente con la reportada en el sistema de información comercial.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la Empresa en el periodo de SEPTIEMBRE DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 21m<sup>3</sup>, avanzó de 190m<sup>3</sup> a 211m<sup>3</sup>, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

### CONCLUYÉNDOSE:

Que por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de SEPTIEMBRE DE 2018 es correcto y no será modificado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

Que así mismo, se le informa a la usuaria que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA CONSUELO MARIN identificada con C.C. No. 1088246091 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA CONSUELO MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 3 ESTE # 1 A- 45 CHARCO NEGRO 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 CONSUELO MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 24240 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: ysanchez

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229979-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA LUCIA OREJUELA ALVAREZ** 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>229979-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA OREJUELA ALVAREZ
Matrícula No	946616
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 19 PANORAMA II PANORAMA II

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 2786320

## Resolución No. 229979-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229979 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018 la señora MARTHA LUCIA OREJUELA ALVAREZ identificada con C.C. No. 29812114, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 229979 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 946616 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 2 CS 19 en el **periodo facturado 2018-8.**

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de **252 m3 a 276 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **24 m3**.

En visita realizada el 19 de SEPTIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. C17LA177155AA de 1/2", en buen estado y registrando una lectura de **295 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición. Se revisó el predio, no hay daños, instalaciones en buen estado. Habitan el inmueble 05 personas.

En este orden de ideas, resulta imperativo efectuar dos precisiones: 1°. Que la ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y 2°. Que la Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura que registra el medidor en cada período, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los períodos el valor de la factura no sea igual, para visualizar lo anteriormente mencionado se procede a relacionar el reporte de lecturas y consumos facturados en los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir, **los consumos facturados en los periodos de MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO y JULIO de 2018:**

Resumen		Lecturas					
Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna							
Año	Mes	Medidor	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	
2018	Julio	C17LA177155AA	252	236	16	18	
2018	Junio	C17LA177155AA	236	219	17	18	
2018	Mayo	C17LA177155AA	219	200	19	18	
2018	Abril	C17LA177155AA	200	179	21	18	
>	2018	Marzo	C17LA177155AA	179	161	18	19

De acuerdo a lo encontrado en la visita técnica referida, así como en el sistema de información comercial se identifica que el consumo ha sido facturado por diferencia de lectura y no se encuentran fugas, daños ni anomalías de otro tipo, por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y

Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., en los periodos de **MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO y AGOSTO de 2018** son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARTHA LUCIA OREJUELA ALVAREZ identificado con C.C. No. 29812114 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 MARTHA LUCIA OREJUELA ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 19 PANORAMA II haciéndole entrega de una copia de la misma.

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



ordenar a: MARTHA LUCIA OREJUELA ALVAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 946616 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229995-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>229995-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LILIANA BETANCUR
Matrícula No	19597147
Dirección para Notificación	CR 22 # 151 - 17 MZ 12 CS 5 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. 2786615

## Resolución No. 229995-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229995 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) LILIANA BETANCUR identificado con C.C. No. 1114059219, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 229995 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19597147 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 22 # 151 - 17 MZ 12 CS 5 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-8.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018 por el equipo de revisores del Departamento de Servicio el Clientes, se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor nuevo N° P1715MMRSA107061AA el cual registra una lectura acumulada de 54 m3, se instaló el 21 de junio de 2018 por personal de la Empresa, Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado, habitan 4 personas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de AGOSTO DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor en este periodo avanzó de 17 a 36 m3 arrojando un consumo de 19 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura. La primera lectura que se reportó del medidor fue en el periodo de JULIO y al reportarse la novedad: medidor recién instalado, se liquidó consumo promedio de 18 m3, y para el período objeto de reclamación, no se liquidó promedio, sino la diferencia de lectura del nuevo medidor, que correspondió a 19 m3, consumo acorde con el nivel de ocupamiento para un predio habitado por 4 personas.

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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 LILIANA BETANCUR identificado con C.C. No. 1114059219 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) LILIANA BETANCUR enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 22 # 151 - 17 MZ 12 CS 5 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LILIANA BETANCUR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19597147 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229973-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DORIS BEDOYA 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>229973-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	DORIS BEDOYA LOPEZ
Matrícula No	865741
Dirección para Notificación	dorisbedoya7@yahoo.com.co SAN GREGORIO

**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. 2786342

## Resolución No. 229973-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229973 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) DORIS BEDOYA LOPEZ identificado con C.C. No. 42062488, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 229973 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 865741 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 14 # 18 E- 67 MZ A CS 18 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9.

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 19 de Septiembre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 340 mt<sup>3</sup>, predio se encuentra desocupado, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Septiembre de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó 51 mt<sup>3</sup>, de 288 mt<sup>3</sup> pasó a 339 mt<sup>3</sup>, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

### CONCLUYENDOSE

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el Periodo de Septiembre de 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con

*instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por DORIS BEDOYA LOPEZ identificado con C.C. No. 42062488 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) DORIS BEDOYA LOPEZ enviando citación a Correo Electrónico:, dorisbedoya7@yahoo.com.co 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: DORIS BEDOYA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 865741 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**





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

Proyecto: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229980-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>229980-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	AMPARO OSORIO
Matrícula No	1092972
Dirección para Notificación	CR 4 # 29-54 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. 2787014

## Resolución No. 229980-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229980 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) AMPARO OSORIO identificado con C.C. No. 24953610, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 229980 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1092972 Ciclo: 1 ubicada en: CR 9 # 10- 71 APTO 301 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-7,2018-9,2018-8

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) AMPARO OSORIO como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA69632AA el cual registra una lectura acumulada de 117 m3, predio desocupado actualmente, se encontrarán los medidores trocados con el apto 302 matrícula 1093137.

Los medidores se deben grabar en el sistema de la siguiente manera:

MATRICULA 1092972 Cr 9 10-71 Apto 301 tiene instalado el medidor # P1515MMRSA69632AA registra una lectura de 117 m3

MATRICULA 1093137 Cr 9 10-71 Apto 302 tiene el medidor P1515MMRSA69647AA, el cual presenta una lectura de 163 m3.

Por lo tanto, mediante la solicitud No. 2787469 del 20/09/2018 , el Grupo de Medición, realizó la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno.

**Igualmente, se comisionará al Grupo de Facturación, mediante solicitud N° 2787470 para que efectue actualización de las lecturas para el próximo periodo de facturación,** teniendo en cuenta que el medidor P1515MMRSA69632AA de la matrícula 1092972, registra a la lectura 117 m3 y el medidor P1515MMRSA69647AA de la matrícula 1093137, una lectura de 163 m3. y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

Se reliquidan los consumos de los periodos de julio, agosto y septiembre de 2018, de acuerdo al registro del medidor P1515MMRSA69632AA, el cual avanzó 2 m3 en julio, y un m3 en agosto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -67881 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLAD O	2018-7	411	2	9	-407	-1833	1426
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-8	411	1	10	-197	-1970	1773
AJUSTE A LA DECENA	2018-9	411	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-8	411	1	10	1551	15514	-13962
ND SUBSIDI ALCANTARILLAD O	2018-8	411	1	10	-219	-2188	1970
ND SUBSIDI ALCANTARILLAD O	2018-9	411	0	8	0	-1751	1751
VERTIMIENTO ALCANTARILLAD O	2018-8	411	1	10	1723	17232	-15509
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLAD O	2018-8	411	0	0	-1	0	-1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-9	411	0	8	0	-1576	1576
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-7	411	2	9	-394	-1773	1379
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-7	411	2	9	3103	13962	-10860
AJUSTE A LA DECENA	2018-7	411	0	0	-1	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLAD O	2018-7	411	2	9	3208	14434	-11227
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	411	0	8	0	12411	-12411
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLAD O	2018-9	411	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLAD O	2018-9	411	0	8	0	13786	-13786

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por AMPARO OSORIO identificado con C.C. No. 24953610 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) AMPARO OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 29-54 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: AMPARO OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1092972 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229959-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BEATRIZ ELENA LOZANO** 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>229959-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	BEATRIZ ELENA LOZANO
Matrícula No	839423
Dirección para Notificación	CR 1 A # 18 A- 09 SANTA TERESITA

**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. 2786333

## Resolución No. 229959-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229959 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018 la señora BEATRIZ ELENA LOZANO identificada con C.C. No. 42096838, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 229959 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 839423 Ciclo: 3 ubicada en: CR 1 A # 18 A- 09 en **el periodo facturado 2018-9**

Que en la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **19 de SEPTIEMBRE de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: “[Se revisó el predio, el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. Usuaría pide que le cobren lo justo ya que el predio permanece sólo y por eso no pueden tomar lectura por que la reja mantiene con llave]”. El medidor N°. **0915MMCEL97852AA** registró una lectura acumulada de **1178 m3**. A continuación se anexa fotografía del medidor:



Que según el sistema de información comercial se presentó una omisión de lectura del medidor en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018**, en consecuencia se procederá a restar a la lectura tomada por el revisor de este Departamento que fue de **1178 mt3**, la lectura anterior tomada para el periodo de **AGOSTO de 2018** que fue de **1171 m3**, ello nos da una diferencia de **07 mt3**, lo cual obedece al consumo real del predio entre los periodos de **AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2018**.

Que adicionalmente, debe tenerse en cuenta que al presentarse la observación: “Medidor no se puede leer, cerrado no hay llaves”, así como: “Reporta CPNT por causales de no lectura: Predio ocupado por 03 personas, puerta con candado, medidor interno”, la empresa entre los periodos de **AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2018** facturó **15 mt3** con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que están en circunstancias similares de conformidad con lo estipulado en el artículo 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994, en este orden de ideas, se procederá a restar al consumo facturado de **15 mt3** al consumo realmente utilizado correspondiente a **07 mt3**, lo que nos da como resultado **08 m3**, en consecuencia se reliquidará los **08 mt3** facturados de más. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera.

**La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -12601 detallado así:**



Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-9	464	7	13	-7515	-13956	6441
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-9	464	7	15	12062	25848	-13786
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	464	7	15	10860	23271	-12411
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-9	464	7	13	-8347	-15502	7155

Que así mismo, este Departamento comisionó mediante la solicitud **N°. 2787177** al Departamento de facturación y cartera de la empresa para que proceda a actualizar la lectura de la matrícula N° **839423** que está en **1178 mt3**.

Que finalmente es pertinente efectuar dos precisiones: 1°. Que la CLAUSULA DECIMA del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES establece: "OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuarios tendrá las siguientes obligaciones: **g) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica.** Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor". 2°. Que tanto el promedio de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares como los demás promedios contemplados en el artículo en mención, corresponden a variables estimativas, las cuales pueden o no corresponder al consumo realmente utilizado, por lo cual solo se emplean de manera subsidiaria cuando no es posible realizar la facturación por diferencia de lectura, como en el presente caso que no se pudo tomar lectura al medidor, se está utilizando el servicio y la Empresa debe efectuar un cobro empleando cualquiera de los parámetros contemplados en el Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por BEATRIZ ELENA LOZANO identificado con C.C. No. 42096838 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a BEATRIZ ELENA LOZANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 A # 18 A- 09 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BEATRIZ ELENA LOZANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 839423 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **dmmuneton**

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 229964-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA ISABEL GARCIA HOYOS** 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>229964-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	DIANA ISABEL GARCIA HOYOS
Matrícula No	19605657
Dirección para Notificación	VIA PEREIRA.CERRITOS.-ENTRADA.4.-.PARCELACION.VILLA.DIEGO.-CERRITOS

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2786322

## Resolución No. 229964-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 229964 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en atención al reclamo interpuesto ante la Empresa el día **18 de SEPTIEMBRE de 2018** radicado con el número 229964 mediante el cual el usuario expresa su inconformidad en los siguientes términos: “[usuario se encuentra inconforme con el cobro de los consumos en los periodos facturación de junio, julio y agosto de 2018. Con observación medidor frenado. Viven 2 personas. En el predio cuenta con un aljibe y tanque de reserva, por lo tanto no se consume agua de la empresa, el medidor no se encuentra frenado. Solicita revisión y reliquidación]”, lo anterior respecto al predio con matrícula de servicios públicos No. 19605657, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

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

Una vez verificados los consumos objeto de reclamo en el sistema de información comercial se encontró lo siguiente:

PERIODO	CONSUMOS	OBSERVACIONES
JUNIO DE 2018	Lectura actual 665 m3 menos (-) lectura anterior 665 m3 es igual (=) a <b>0 m3</b>	Medidor Frenado. Facturación de 18 m3 con base en el Artículo 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.
JULIO DE 2018	Lectura actual 665 m3 menos (-) lectura anterior 665 m3 es igual (=) a <b>0 m3</b>	Medidor Frenado. Facturación de 18 m3 con base en el Artículo 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.
AGOSTO DE 2018	Lectura actual 665 m3 menos (-) lectura anterior 665 m3 es igual (=) a <b>0 m3</b>	Medidor Frenado. Facturación de 20 m3 con base en el Artículo 146 Inciso 2°, de la Ley 142 de 1994.

En la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **19 de SEPTIEMBRE de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: “[Se revisó el predio, En el predio hay 03 del condominio, tiene aljibe y el servicio de acueducto de Aguas y Aguas de Pereira mantiene llave de paso cerrada, la tienen para una emergencia. El medidor registra normal, no está frenado]”. El medidor N°. **P1515MMRSA74776AA** que está en buen estado y tiene un funcionamiento normal registra una lectura acumulada de **665 m3**, es decir, el medidor no reporta diferencia de lectura.

Con el diagnóstico técnico antedicho se desvirtúa que el medidor esté frenado como erróneamente fue reportado por el equipo de lectura.

En este orden de ideas, se concluye que es procedente reliquidar la diferencia entre la lectura real y lo facturado, en los periodos de **JUNIO, JULIO y de AGOSTO de 2018**, es decir, **0 m3**. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-147090** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-7	486	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2018-8	486	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-7	486	0	18	0	27925	-27925
AJUSTE A LA DECENA	2018-6	486	0	0	-2	0	-2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-6	486	0	18	0	19352	-19352
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-7	486	0	18	0	19352	-19352
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-8	486	0	20	0	31028	-31028
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-8	486	0	20	0	21502	-21502
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-6	486	0	18	0	27925	-27925

Que finalmente, se le notifica al usuario que este Departamento **comisionó al Departamento de Facturación y cartera de la Empresa mediante la solicitud No. 2787208 para que facture por diferencia de lectura no por promedio, ya que el medidor no se encuentra frenado.**

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

*servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por DIANA ISABEL GARCIA HOYOS identificado con C.C. No. 30303947 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a DIANA ISABEL GARCIA HOYOS enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA PEREIRA.CERRITOS.-.ENTRADA.4.-.PARCELACION.VILLA.DIEGO.- haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA ISABEL GARCIA HOYOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605657 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **dmmuneton**

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230015-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>230015-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	BERTHA CARDONA CORREA
Matrícula No	643163
Dirección para Notificación	CR 7 # 34- 52 APTO 702 SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2786729

## Resolución No. 230015-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230015 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) BERTHA CARDONA CORREA identificado con C.C. No. 24912217, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230015 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 643163 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 7 # 34- 52 APTO 702 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Bertha Cardona como usuario del servicio y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA55713AA el cual registra una lectura acumulada de 689 m3. Se encontró fuga visible por rebose en el sanitario, se recomendó el cambio del accesorio al usuario presente en la revisión.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de SEPTIEMBRE DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de 24 m3, avanzó de 661 a 685 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 SEPTIEMBRE DE 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por BERTHA CARDONA CORREA identificado con C.C. No. 24912217 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) BERTHA CARDONA CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 34- 52 APTO 702 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: BERTHA CARDONA CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 643163 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230007-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>230007-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARLENY BLANDON CALVO
Matrícula No	559344
Dirección para Notificación	CL 17 C ESTE # 20 B- 36 MZ 49 CS 7 VILLA SANTANA INTERMEDIO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 230007-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230007 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) MARLENY BLANDON CALVO identificado con C.C. No. 30382818, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230007 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 559344 Ciclo: 7 ubicada en: CL 17 C ESTE # 20 B- 36 MZ 49 CS 7 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-8

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

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de JULIO de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de CUARENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS PESOS (\$44.600), con fecha límite de pago el 26 de JULIO de 2018.

Por lo anterior, el día 27 de JULIO de 2018 a las 2:00 PM, se generó orden de suspensión, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio.

No obstante, al revisar el sistema se encontró que el usuario pagó el mismo día 27 de JULIO de 2018 a las 10:57 AM. De lo expuesto anteriormente se puede concluir que el pago fue realizado antes del desplazamiento de los funcionarios a ejecutar la suspensión del servicio; por lo anterior, será reliquidado el cobro por reconexión del servicio.

Por último, se le informa que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura y realizar el pago correspondiente como son la página [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co) opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioscos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la redmulticolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONE XION DEL SERVICI O	2018-8	484	0	0	0	35937	-35937

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

### RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARLENY BLANDON CALVO identificado con C.C. No. 30382818 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) MARLENY BLANDON CALVO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 C ESTE # 20 B- 36 MZ 49 CS 7 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: MARLENY BLANDON CALVO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 559344 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: LMPP

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230022-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS CARLOS 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>230022-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUIS CARLOS GARCIA
Matrícula No	1163187
Dirección para Notificación	CR 9 # 6- 50 PS 0 VILLAVICENCIO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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. 2787027

## Resolución No. 230022-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230022 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) LUIS CARLOS GARCIA identificado con C.C. No. 10140154, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230022 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1163187 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 6- 50 PS 0 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5,2018-7,2018-9,2018-6,2018-8.

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

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por consumos en los períodos de MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2018 en virtud del artículo 154 de la ley 142 de 1994 que establece que en ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos y respecto a los demás cobros de la matrícula.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de MAYO de 2018 el medidor registró de 16 m3 a 25 m3, arrojando una diferencia de lectura de 9 m3.

En el período de JUNIO de 2018 el medidor registró de 25 m3 a 36 m3, arrojando una diferencia de lectura de 11 m3.

En el período de JULIO de 2018 el medidor registró de 36 m3 a 45 m3, arrojando una diferencia de lectura de 9 m3.

En el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de 45 m3 a 54 m3, arrojando una diferencia de lectura de 9 m3.

En el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de 54 m3 a 63 m3, arrojando una diferencia de lectura de 9 m3.

En visita realizada el 20 de SEPTIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. P1715MMRSA101149AA de 1/2", funcionando normal, con lectura de **69 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, en el predio laboran 4 personas y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Por último, teniendo en cuenta que el medidor fue recientemente instalado el día 4 de DICIEMBRE 2017, y que en el predio actualmente no se presenta ninguna clase de fuga, se concluye que el equipo retirado presentaba **submedición**, y prueba de ello es la variación en el consumo con el cambio del equipo, situación que se presenta debido al desgaste normal de las partes que componen su maquinaria interior lo cual traduce que permiten la entrada normal del servicio de acueducto pero no registran la totalidad del líquido que ingresa o que es utilizado en el interior del predio, razón por la cual los valores objeto de reclamación no serán modificados.

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

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 LUIS CARLOS GARCIA identificado con C.C. No. 10140154 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 CARLOS GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 6- 50 PS 0 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 CARLOS GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1163187 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230035-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FABIAN ALBERTO MOLINA TREJOS** 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>230035-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	FABIAN ALBERTO MOLINA TREJOS
Matrícula No	433904
Dirección para Notificación	CR 13 # 36- 47 DE LA ELVIRA

**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. 2786999

## Resolución No. 230035-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230035 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) FABIAN ALBERTO MOLINA TREJOS identificado con C.C. No. 1010023532, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230035 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 433904 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 13 # 36- 47 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-9.**

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018 en la que participó la señora Diana Perez como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 0815MMCEL75013AA el cual registra una lectura acumulada de 9857 m3. **Se revisó el predio funciona una clínica mental. tienen 15 baños, una cocineta. una poceta, una llave terminal. y un tanque de reserva elevado. No se observan fugas, instalaciones, acometida y medidor en buen estado. NO se observan reparaciones.**

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de agosto de 2018, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de **127 m3** que registró el equipo de medida se facturaron **68 m3**, quedando pendiente por facturar **59 m3**, y para el período de septiembre de 2018 se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se informó que hubo aumento del flujo de usuarios y de personal de la Clínica, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio y **a los 134 m3** que registró el equipo de medida en SEPTIEMBRE se le agregaron **los 59 m3** dejados de facturar en el período anterior, para **un total de consumo facturado de 193 m3**, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994..

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa entre los dos periodos, es decir AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2018.

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

**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 FABIAN ALBERTO MOLINA TREJOS identificado con C.C. No. 1010023532 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) FABIAN ALBERTO MOLINA TREJOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 36- 47 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: FABIAN ALBERTO MOLINA TREJOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 433904 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: e0350

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230030-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YOLANDA SEPULVEDA DE PIMIENTA** 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>230030-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	YOLANDA SEPULVEDA DE PIMIENTA
Matrícula No	202911
Dirección para Notificación	CL 24 # 8- 64 LAGO URIBE

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2787001

## Resolución No. 230030-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230030 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) YOLANDA SEPULVEDA DE PIMIENTA identificado con C.C. No. 24941881, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230030 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 202911 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 24 # 8-64 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) YOLANDA SEPULVEDA DE PIMIENTA como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA69658AA el cual registra una lectura acumulada de 211 m3. Instalaciones hidráulicas y acometida se observan en buen estado, funciona local de comidas rápidas, laboran dos personas, medidor funcionando correctamente.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de SEPTIEMBRE DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 16 m3, avanzó de 189 a 205 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 SEPTIEMBRE DE 2018 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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 YOLANDA SEPULVEDA DE PIMIENTA identificado con C.C. No. 24941881 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) YOLANDA SEPULVEDA DE PIMIENTA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 24 # 8- 64 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: YOLANDA SEPULVEDA DE PIMIENTA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 202911 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230026-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIO ARIEL MELCHOR LOAIZA** 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>230026-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIO ARIEL MELCHOR LOAIZA
Matrícula No	279281
Dirección para Notificación	MZ 26 CS 9 JOSE ANTONIO GALAN

**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. 2787050

## Resolución No. 230026-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230026 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el señor MARIO ARIEL MELCHOR LOAIZA identificado con C.C. No. 10124949, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230026 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 279281 Ciclo: 3 ubicada en: MZ 26 CS 9 JOSE ANTONIO GALAN en el periodo facturado 2018-9.

Que este Departamento se pronunciará en los siguientes términos respecto al consumo y reconexión del servicio facturados en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018:**

Que en la revisión técnica realizada al inmueble el día **20 de SEPTIEMBRE de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[Se revisó el predio en el cual existe fuga en sanitario por tapón agua stop]”, el equipo de medida N° **P1615MMRSA91252AA** está en buen estado y con un funcionamiento normal, desvirtuando inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como del equipo de medición, el medidor registra una lectura acumulada de **198m3**, la cual es coherente con la registrada en el sistema de información comercial.

Que revisado el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observa que la Empresa en el periodo de SEPTIEMBRE DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y a la fuga por agua stop que se detectó en la visita técnica antes referida, la cual es responsabilidad del usuario; el medidor presentó una diferencia de 18m3, avanzó de 176 a 194 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

Que en cuanto al cobro por reconexión del servicio, y después de revisado el sistema de información comercial de la Empresa, se observa que aunque el usuario realizó un abono después de la fecha límite de pago la cual era el 24 de agosto de 2018, con relación a la factura en edad 2 (facturas sin cancelar) del periodo de agosto de 2018, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el valor de **\$35.937**, correspondiente a reconexión del servicio, ya que se pudo observar que se presentaron inconsistencias en el procedimiento de corte.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONE	2018-9	484	0	0	0	35937	-35937

XION DEL SERVICIO							
----------------------	--	--	--	--	--	--	--

## **CONCLUYÉNDOSE:**

Que por lo anteriormente expuesto y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de SEPTIEMBRE DE 2018 es correcto y no será modificado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y los consumos generados por fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

Que acorde con lo antes expuesto y de conformidad con el contenido normativo del artículo 148 de la Ley 142 de 1994, se considera PROCEDENTE reliquidar el valor facturado por concepto de reconexión del servicio.

Que igualmente se le recomienda al usuario que el pago debe realizarse dentro de los términos establecidos para evitar inconvenientes como el presentado en el caso particular y que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura y realizar el pago correspondiente como son la página [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co) opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioscos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la redmulticolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados.

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

**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 PARCIALMENTE PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIO ARIEL MELCHOR LOAIZA identificado con C.C. No. 10124949 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 MARIO ARIEL MELCHOR LOAIZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 26 CS 9 JOSE ANTONIO GALAN 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: MARIO ARIEL MELCHOR LOAIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 279281 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **ysanchez**



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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230037-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBERTO ANTONIO GARZON** 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>230037-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ALBERTO ANTONIO GARZON
Matrícula No	642769
Dirección para Notificación	CENTRO COMERCIAL UNIPLAZA PS 3 PARQUEADERO VIDA 10020 AM 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. 2787037

## Resolución No. 230037-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230037 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) ALBERTO ANTONIO GARZON identificado con C.C. No. 10130016, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230037 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 642769 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 23 # 13- 50 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9.

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **1041 m3 a 1052 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **11 m3**.

En visita realizada el 20 de SEPTIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. 1015MMCAF005001AA de 1/2", funcionando normal, con lectura de **1083 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, el predio está desocupado, pero lo están remodelando y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

*promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ALBERTO ANTONIO GARZON identificado con C.C. No. 10130016 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) ALBERTO ANTONIO GARZON enviando citación a Dirección de Notificación:, CENTRO COMERCIAL UNIPLAZA PS 3 PARQUEADERO VIDA 10020 AM 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: ALBERTO ANTONIO GARZON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 642769 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230046-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MARIA CASTRO MOSQUERA** 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>230046-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LUZ MARIA CASTRO MOSQUERA
Matrícula No	695809
Dirección para Notificación	luz.castro@risaralda.gov.co POR AV DE LAS AMERICAS

**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. 230046-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230046 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018 la señora LUZ MARIA CASTRO MOSQUERA identificada con C.C. No. 42157818, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230046 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 695809 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 17 # 29- 30 BLQ 6 APTO 502 POR AV DE LAS AMERICAS en el periodo facturado 2018-9.

Que para el período de **AGOSTO de 2018** el predio presentaba edad 02 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de \$96.240 con fecha límite de pago el **27 de AGOSTO de 2018**.

Que adicionalmente, en el software empresarial se encontró que al no cumplirse el pago dentro del lapso de tiempo dispuesto para ello, la Empresa procedió a enviar al inmueble de matrícula No. **695809** a un funcionario de la Empresa para cortar el servicio el día **29 de AGOSTO de 2018**, procedimiento que según el sistema de información comercial no pudo ser ejecutado por oposición del usuario al corte, tal como se procede a visualizar:

### PROCEDIMIENTO DE CORTE

Predio	Razon NO corte	Fecha Corte
695809	OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE	29/08/2018 4:20:00

Que es necesario resaltar que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios, y la labor realizada por ellos **goza de la presunción de buena fe**, al igual que la información consignada en el software empresarial, por lo anterior no es suficiente afirmar que la Empresa no realizó suspensión del servicio, sino probarlo y se observa que la usuaria no allegó prueba siquiera sumaria para demostrarlo, además de acuerdo a lo registrado el software empresarial, el servicio no pudo ser suspendido y como consecuencia reconectado por oposición del usuario al corte.

Que de igual forma se le aclara a la usuaria que el valor por concepto de reconexión se genera por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio siendo la causa imputable al suscriptor o usuario como en el presente caso.

Que en ese sentido es importante hacer 02 aclaraciones: 1). La Empresa genera el corte en edad 02, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por más de 02 meses tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación y 2) El personal de terreno tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario.

Que como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual o mayor a 02 meses, siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio. Adicionalmente se informa que el cobro de la reconexión del servicio de acueducto se genera por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse al inmueble a realizar la suspensión del servicio siendo la causa imputable al suscriptor o usuario.

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

Por último, se le recuerda a la usuaria que el pago debe realizarse dentro de los términos establecidos y que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura y realizar el pago correspondiente como son la página [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co) opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioscos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la redmulticolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUZ MARIA CASTRO MOSQUERA identificada con C.C. No. 42157818 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora LUZ MARIA CASTRO MOSQUERA enviando citación a Correo Electrónico:, [luz.castro@risaralda.gov.co](mailto:luz.castro@risaralda.gov.co) haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MARIA CASTRO MOSQUERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 695809 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: ysanchez

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230041-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUSTAVO ADOLFO GUAPACHA PESCADOR** 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>230041-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	GUSTAVO ADOLFO GUAPACHA PESCADOR
Matrícula No	1434158
Dirección para Notificación	MZ B CS 9 PS 2 LAURELES II

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 230041-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230041 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el señor GUSTAVO ADOLFO GUAPACHA PESCADOR identificado con C.C. No. 1007212719, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230041 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1434158 Ciclo: 12 ubicada en: MZ B CS 9 PS 2 LAURELES II en el periodos facturados 2018-8

Que para el período de **JULIO de 2018** el predio presentaba edad 02 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de \$107.800 con fecha límite de pago el **2 de agosto de 2018**.

Que por lo anterior, el día 3 de agosto de 2018 a las 11:17am, al no encontrarse ingresado en el sistema de información comercial de la Empresa el pago dentro de la fecha límite establecida, fue generada orden de corte del servicio, y se desplazó el personal operativo al predio a las 3:13pm con la finalidad de suspender el servicio, procedimiento que fue realizado efectivamente de acuerdo a lo verificado en el software empresarial.

Que adicionalmente después de revisado el sistema de información comercial, se encontró que el usuario realizo el pago el mismo día de haberse efectuado el corte, es decir el 3 de agosto a las 12:06pm, es decir que cuando el contratista se presentó a suspender el servicio, el usuario ya había eliminado la causa que dio origen a la orden de corte.

Por lo antedicho se concluye procedente, acceder a reliquidar, el valor de \$35.937 consistentes en reconexión del servicio, por lo antes expuesto.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-8	484	0	0	0	35937	-35937

### CONCLUYENDOSE:

Que finalmente, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937, ya que, aunque el usuario canceló después de la fecha límite de pago que era el 2 de AGOSTO de 2018, canceló la factura antes de la visita para la ejecución del corte.

Que igualmente se le recomienda al usuario que el pago debe realizarse dentro de los términos establecidos para evitar inconvenientes como el presentado en el caso particular y que la Empresa también tiene disponible

diferentes medios virtuales para obtener la factura y realizar el pago correspondiente como son la página [www.aguasyaguas.com.co](http://www.aguasyaguas.com.co) opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioscos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la redmulticolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 GUSTAVO ADOLFO GUAPACHA PESCADOR identificado con C.C. No. 1007212719 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 GUSTAVO ADOLFO GUAPACHA PESCADOR enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ B CS 9 PS 2 LAURELES II haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GUSTAVO ADOLFO GUAPACHA PESCADOR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1434158 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **ysanchez**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230053-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDIBER DIAZ** 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>230053-52</b>
Fecha Resolución	20 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	1 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	2 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	EDIBER DIAZ
Matrícula No	19610184
Dirección para Notificación	CR 4 # 2 E - 07 EL PROGRESO - PTO CALDAS

**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. 230053-52

DE: 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230053 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) EDIBER DIAZ identificado con C.C. No. 4711937, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230053 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19610184 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 4 # 2 E - 07 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-8.**

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que el servicio de acueducto y alcantarillado que se factura a la **Matrícula 19610184**, del predio ubicado en la CR 4 # 2 E - 07, encontrándose que la Empresa generó el día **13 de Julio de 2018**, la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 15 de Julio de 2018 a las **9:32 a.m.** para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la **factura No 44646334** del período de **Junio de 2018 (contando con edad 5 facturas sin cancelar) y con fecha límite de pago para el 05 de Julio del 2018**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994.**

Adicional a lo anterior, se revisó el histórico de pagos de la matrícula de la referencia, encontrando que el usuario efectuó un pago a través de la **factura anteriormente relacionada el día 21 de Julio de 2018 a las 5:50 p.m.** es decir, que el pago se realizó extemporáneamente, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto.

Se concluyen entonces, que es correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio facturado a la **matrícula No. 19610184**, por haber realizado el pago de manera extemporánea por lo tanto, no se procederá a reliquidar por dicho concepto.

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

*el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas*

Observándose lo anterior y de acuerdo con el **contrato de servicios públicos (Resolución No.182 de 2004)** celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la **matrícula No. 19610184**, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el artículo **128 de la Ley 142 de 1994**, donde el servicio que se presta es el acueducto y alcantarillado a cambio de un **precio en dinero**, de acuerdo con las estipulaciones establecidas dentro del mismo; ahora bien, respecto al cobro de la reconexión se debe tener en:

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

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por EDIBER DIAZ identificado con C.C. No. 4711937 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) EDIBER DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 2 E - 07 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: EDIBER DIAZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19610184 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: C-6586

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