

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. 7669-52 de 7 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	7669-52
Fecha Resolución	7 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MILLER ARBELAEZ
Matrícula No	1456870
Dirección para Notificación	CR 7 # 35- 38 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. 3015560

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 18 DE SEPTIEMBRE DE 2019, el señor(a) MILLER ARBELAEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2019-9, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 24 DE SEPTIEMBRE DE 2019, visita que fue atendida por Jhon Aguele, y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA72049AA que pertenece al predio con matrícula No 1456870, tenía una lectura acumulada de 927 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-245957** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1456870.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1590	2019-9	464	0	45	0	48963	-48963
2500	2019-9	464	0	45	0	71567	-71567
1595	2019-9	464	0	45	0	42010	-42010
3010	2019-9	464	0	0	-4	-1	-4
2501	2019-9	464	0	45	0	83413	-83413

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. 7672-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	7672-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LUZ ENI PULGARIN
Matrícula No	578666
Dirección para Notificación	MZ L CS 3 POBLADO I

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

RESOLUCIÓN NO. 7672-52

DEL 4 DE OCTUBRE DE 2019

En atención a su escrito de Trámite Unilateral **Nro. 7672** radicado el día 20 de septiembre de 2019, mediante el cual autoriza el cambio del medidor, al respecto y como complemento a la información dada, nos permitimos precisar lo siguiente:

Al hacer un análisis de nuestro Sistema de Información Comercial se encontró que mediante solicitud **N°2753624** del Departamento de Medición, se está llevando a cabo la reposición de nuevo equipo de medida en el predio de matrícula **N°578666** y en próximos días ya que se cuenta con la debida autorización del usuario se realizara la reposición del equipo de medida por CAMBIO DE TECNOLOGIA.

Cabe anotar, que se hace necesario informar que el cambio trae consigo las ventajas que tiene para el usuario la actualización del medidor teniendo en cuenta 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.”

Respecto al cobro del mismo en 12 cuotas, se indica que se comisiono al departamento de Medición para que realizara la radicación en el procedimiento de reposición del medidor de generar financiación por el plazo solicitado por el reclamante.

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.”*
(...)

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

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

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

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

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

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

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

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

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

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

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

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por CAMBIO DE TECNOLOGIA Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

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

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 4 DE OCTUBRE DE 2019

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 7673-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	7673-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS ALFONSO GAONA CRUZ
Matrícula No	48504
Dirección para Notificación	CL 3 BIS # 15- 86 LA JULITA

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. 7673-52

DEL 4 DE OCTUBRE DE 2019

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

En atención a su escrito de Trámite Unilateral **Nro. 7673** radicado el día 23 de septiembre de 2019, mediante el cual autoriza el cambio del medidor, al respecto y como complemento a la información dada, nos permitimos precisar lo siguiente:

Al hacer un análisis de nuestro Sistema de Información Comercial se encontró que mediante solicitud **N°2757650** del Departamento de Medición, se está llevando a cabo la reposición de nuevo equipo de medida en el predio de matrícula **N°48504** y en próximos días, y ya contando con su debida autorización se realizara la reposición del equipo de medida por CAMBIO DE TECNOLOGIA.

Cabe anotar, que se hace necesario informar que el cambio trae consigo multiples ventajas para el usuario la actualización del medidor y teniendo en cuenta 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.**

“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.”

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, 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.”
(...)

FUNDAMENTOS DE DERECHO

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

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

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

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

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

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

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

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

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

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

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

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por CAMBIO DE TECNOLOGIA Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

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

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 4 DE OCTUBRE DE 2019

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 6401-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	6401-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	REPRESENTACIONES CLAUDIA MARIA GOMEZ
Matrícula No	977579
Dirección para Notificación	jdgosas@gmail.com CAMBULOS

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

PEREIRA, 4 DE OCTUBRE DE 2019

Señor (a):

REPRESENTACIONES CLAUDIA MARIA GOMEZ

jdgosas@gmail.com - CAMBULOS

Teléfono: 3444311

PEREIRA

DERECHO DE PETICIÓN:

No. 6401 Radicado el 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Matrícula No.:

977579

Calidad del Peticionario:

Otros

Causal de la Petición:

CAMBIO DE DATOS BASICOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE PETICIONARIO Y/O PETICIÓN: SOLICITO SE REALICE LA MODIFICACIÓN SEGÚN INFORMACIÓN EN CERTIFICADO DE TRADICIÓN EL CUAL SE ANEXA A CONTINUACIÓN.

**CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P**

Dando respuesta a su solicitud referente a la matrícula Nro. **977579** la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar en nuestro Sistema de Información Comercial y con la documentación remitida, se crea la OT **3028084** del 04 de Octubre de 2019 al Departamento de matrículas para el cambio de los datos básicos solicitados para la matriculada relacionada.

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

RESUELVE:

Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, declarar **PROCEDENTE** la petición interpuesta por el (la) señor (a) REPRESENTACIONES CLAUDIA MARIA GOMEZ.

Conforme a lo establecido en los artículos 154 y 159 de la ley 142 de 1994, le hago saber que contra la presente decisión tiene derecho a interponer los recursos de reposición ante este Departamento y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual dispone del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación del presente oficio; igualmente le informo que se dará aplicación a lo establecido en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, en cuanto que 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 (5) períodos de facturación.

Dado en PEREIRA, el 4 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 6400-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	6400-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS GONZAGA
Matrícula No	1114347
Dirección para Notificación	luisherrera3341@hotmail.com SAN FERNANDO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 4 DE OCTUBRE DE 2019

Señor (a):

LUIS GONZAGA

luisherrera3341@hotmail.com - SAN FERNANDO

Teléfono: 3373176/3123479078

PEREIRA

Radicación: No. 6400 Radicado el 2 DE OCTUBRE DE 2019

Matrícula: 1114347

Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO PRESENTA DERECHO DE PETICION POR ESCRITO VER ANEXO.

**CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE
DE LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

En atención al Derecho de Petición N° 6400, mediante el cual se solicita por parte del usuario que cuando se realice facturación para el predio de matrícula N° 1114347 y pasados 15 días no se registre pago del mismo se proceda a suspender el servicio de agua inmediatamente, ante esto la empresa tiene para manifestar lo siguiente:

La suspensión del servicio procede del siguiente modo:

- Predios Comerciales: Mensualmente se procede a la suspensión si no se registra pago.
- Predios Residenciales con Acuerdos de Pago Vigentes: Mensualmente se procede a la suspensión si no se registra pago.
- Predios Residenciales: Se procede al corte si no se registra el pago durante 2 meses.

Ahora bien, se informa que la empresa no puede acceder a la petición del usuario puesto que de hacerlo estaría incurriendo en violación de mandatos legales y constitucionales respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios así como los derechos de quienes utilizan el servicio, por otro lado se le recomienda al peticionario tener control de la facturación por medio de la página web www.aguasyaguas.com.co/ y así estar al tanto del estado de la cuenta de la matrícula N° 1114347

Por lo brevemente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la solicitud de **información** presentada por el (la) señor (a) LUIS GONZAGA, identificado con C.C. No 4511247 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) LUIS GONZAGA enviando citación a Dirección de Notificación: luisherrera3341@hotmail.com - SAN FERNANDO haciéndole entrega de una copia

de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en solicitud de información y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 4 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 19311-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Recurso No	19311-52
Fecha Resolución Recurso	4 DE OCTUBRE DE 2019
RECLAMO	236496 de 12 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA DEYANIRA CUEVAS MORALES
Identificación del Peticionario	42083638
Matrícula No.	443895
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 213 CAMILO LAS MERCEDES

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. 19311-52

DE: 4 DE OCTUBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19311 DE 26 DE SEPTIEMBRE DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 236496 DE 10 DE SEPTIEMBRE DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIA DEYANIRA CUEVAS MORALES, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42083638 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236496-52 de 12 DE SEPTIEMBRE DE 2019, 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. 443895 Ciclo 11, ubicada en la dirección MZ 7 CS 213, Barrio CAMILO LAS MERCEDES en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-8.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 26 de Septiembre de 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo a través de la Resolución No. 236496-52, por lo que impugnó la decisión por el consumo facturado en el periodo de Agosto de 2019, según el usuario está inconforme por que la empresa no realizó los análisis de los consumos conforme al art. 150 de la Ley 142/94, no está de acuerdo cuando se afirma que el consumo para el periodo de Agosto es correcto, considera que 645 m3 es un consumo muy elevado, y manifiesta que nunca se puso en conocimiento el acta de revisión, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 443895, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	645 m3	625 m3	20 m3	20 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

*Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio practicada el día **11 de Septiembre del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO **“Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado, ocupación 4 personas. Lectura Actual: 661 m3.”** Situación que no da claridad sobre las causas que generaron el consumo elevado, diferentes a la de la utilización normal del servicio.*

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

que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **443895** por la Empresa, respecto al período de **AGOSTO 2019 por 20, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Al efectuar el análisis del escrito del recurso, este Departamento considera que el cobro del consumo por diferencia de lectura, es correcto, con ocasión al recurso se procedió nuevamente por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, el día 03 de Octubre de 2019, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO “Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado, ocupación: 4 personas. Lectura Actual: 673 m3”

Analizado el Sistema Comercial en el periodo de Agosto 2019, el predio no ha presentado ninguna desviación significativa en su consumo, prueba de ello es la relación del historial de lecturas y consumo facturado a la matrícula No. 443895:

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tip	Fec	Ocupa	Cox	Causal	Cox	Observación	% desv
ACUEDUCTO	2019	Septiembre	1	664	645	19	19 V	18/			0	SIN ANOMALIA	0	SIN OBSERVACION	0,13
ACUEDUCTO	2019	Agosto	1	645	625	20	17 V	19/			0	SIN ANOMALIA	0	SIN OBSERVACION	-0,18
ACUEDUCTO	2019	Julio	1	625	611	14	16 V	19/			0	SIN ANOMALIA	0	SIN OBSERVACION	0,13
ACUEDUCTO	2019	Junio	1	611	587	24	14 V	19/			100	SIN ANOMALIA	100	NO SE PERCIBE DAÑO	-0,71
ACUEDUCTO	2019	Junio	2	611	587	24	14 V	19/			0	SIN ANOMALIA	0	SIN OBSERVACION	-0,71
ACUEDUCTO	2019	Mayo	1	587	566	21	13 V	19/			0	SIN ANOMALIA	0	SIN OBSERVACION	-0,62
ACUEDUCTO	2019	Abril	1	566	546	20	12 V	17/			100	SIN ANOMALIA	100	CONSUMO X AUMENTO	-0,67
ACUEDUCTO	2019	Abril	2	566	546	20	12 V	17/			0	SIN ANOMALIA	0	SIN OBSERVACION	-0,67
ACUEDUCTO	2019	Marzo	1	546	533	13	13 V	20/			0	SIN ANOMALIA	0	SIN OBSERVACION	0,13
ACUEDUCTO	2019	Febrero	1	533	525	8	14 V	18/			0	SIN ANOMALIA	0	SIN OBSERVACION	0,43
ACUEDUCTO	2019	Enero	1	525	514	11	15 V	18/			0	SIN ANOMALIA	0	SIN OBSERVACION	0,27

De acuerdo a la solicitud del recurrente, se adjunta al expediente la revisión efectuada con el equipo de Servicio al Cliente el día 11 de septiembre de 2019, para determinar la causa del incremento y descartar la existencia de fugas imperceptibles en el inmueble y el equipo de medida N° P1515MMRSA64398AA, registraba una lectura acumulada de 661 m3.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA E.S.P SAS

REVISIÓN TÉCNICA

ATENCIÓN AL CLIENTE

Visita No. : 1

I. INFORMACIÓN GENERAL

Radicado No : 236496
Visita No : 3003793
Fecha De Atención : 11/09/2019, 10:25:30 AM
Nombre del Usuario : MARIA DEYANIRA CUEVAS MORALES
Matrícula : 443895
Dirección : MZ 7 CS 213
Barrio : CAMILO LAS MERCEDES
Clase de Uso del Predio : RESID-EST 2 - BAJO
No Medidor : P1515MMRSA64398AA
Lectura Actual : 645

DATOS VISITA.

II. CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio : RESIDENCIAL

Actividad Económica : VIVIENDA FAMILIAR

Estado Ocupación : Predio Ocupado

SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO

Acueducto Prestado Por La Empresa : SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa : SI
No. Personas que Ocupan el Inmueble : 4
Hace Cuanto Tiempo : 5 - 10 años

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor : P1515MMRSA64398AA
Lectura Actual : 661

Estado Medidor : Buen Estado

Fundamentación : Fundonandó

ESTADO DEL MEDIDOR

**IV. ESTADO DE LAS INSTALACIONES
HIDRÁULICAS. BUEN ESTADO (SI/NO)**

Lavamanos
Lavaplatos
Ducha
Tanque De Reserva
Tanque Lavadero
Tanque de Sanitario
Instalaciones Internas
Piscina

PRUEBAS REALIZADAS

Revisión de Instalaciones Visibles en el Predio : SI
PARA MULTIUSUARIO

ESTADO DE LAS ÁREAS COMUNES

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado.

Igualmente, la revisión efectuada con el equipo de Servicio al Cliente el día 03 de Octubre de 2019, para determinar la causa del incremento y descartar la existencia de fugas imperceptibles en el inmueble y el equipo de medida N° P1515MMRSA64398AA, registraba una lectura acumulada de 673 m3



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA E.S.P.S.AS

REVISIÓN TÉCNICA

ATENCIÓN AL CLIENTE

Visita No. : 1

I. INFORMACIÓN GENERAL

Radicado No : 19311
Visita No : 3026311
Fecha De Atención : 03/10/2019, 12:05:23 PM
Nombre del Usuario : MARIA DEYANIRA CUEVAS MORALES
Metrícula : 443895
Dirección : MZ 7 CS 213
Barrio : CAMILO LAS MERCEDES
Clase de Uso del Predio : RESID-EST 2 - BAJO
No Medidor : P1515MMRSA64398AA
Lectura Actual : 664

DATOS VISITA.

II. CARACTERÍSTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio : RESIDENCIAL

Actividad Económica : VIVIENDA FAMILIAR
Estado Ocupación : Predio Ocupado

SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO

Acueducto Prestado Por La Empresa : SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa : SI
No. Personas que Ocupan el Inmueble : 4
Hace Cuanto Tiempo : 5 - 10 años

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor : P1515MMRSA64398AA
Lectura Actual : 673

Estado Medidor : Buen Estado
Funcionamiento : Funcionando

ESTADO DEL MEDIDOR

IV. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRÁULICAS, BUENESTADO (SI/NO)

Lavamanos
Lavaplatos
Ducha
Tanque De Reserva
Tanque Lavadero
Tanque de Sanitario
Instalaciones Internas
Piscina

PRUEBAS REALIZADAS

Revisión de Instalaciones Visibles en el Predio : SI
PARA MULTIUSUARIO

ESTADO DE LAS ÁREAS COMUNES

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado.

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

En nuestro sistema procesal colombiano, no existe tarifa legal probatoria, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha abordado el tema al señalar que impera la libertad probatoria, lo que debe entenderse como

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

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en el período de **AGOSTO DE 2019** no serán objeto de modificación, Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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.”

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.

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”

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por MARIA DEYANIRA CUEVAS MORALES y **NO ACCEDEY NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE** , **confirmandose** en todas sus partes la Resolución No. 236496-52 de 12 DE SEPTIEMBRE DE 2019, 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 4 DE OCTUBRE DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona

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. 19316-52 de 7 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Recurso No	19316-52
Fecha Resolución Recurso	7 DE OCTUBRE DE 2019
RECLAMO	236695 de 26 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	MODIFICA
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	SANTIAGO MEJIA
Identificación del Peticionario	10127902
Matrícula No.	121004
Dirección para Notificación	UNIDAD RESIDENCIAL QUIMBAYITA CS 22 CERRITOS

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. 19316-52

DE: 7 DE OCTUBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19316 DE 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019 SOBRE RECLAMO No. 236695 DE 23 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que el señor SANTIAGO MEJIA, identificado con cédula de ciudadanía No. 10127902 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236695-52 de 26 DE SEPTIEMBRE DE 2019, 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. 121004 Ciclo 2, ubicada en la dirección CL 14 # 5- 71 PS 2, Barrio PARQUE LA LIBERTAD.

Que el recurrente por escrito presentado el día 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que la empresa solo se pronunció por el periodo de SEPTIEMBRE/2019.... (Ver escrito anexo de recursos), al respecto me permito precisar lo siguiente:

Teniendo en cuenta los hallazgos y el sentido de la decisión de la Resolución No. 236695-52 del 26 de Septiembre de 2019, desde esta instancia del proceso se considera procedente acceder a lo pretendido de la siguiente manera:

AGOSTO/2019: Se reliquida de 11 m3 a 0 m3.

JULIO/2019: Se reliquida de 7 m3 a 0 m3.

JUNIO/2019: Se reliquida de 5 m3 a 0 m3

MAYO/2019: Se reliquida de 10 m3 a 0 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de \$180364 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-7	464	0	7	0	11133	-11133
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-7	464	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-8	464	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-5	464	0	10	0	18536	-18536
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-8	464	0	11	0	17494	-17494
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-8	464	0	11	0	10269	-10269
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-6	464	0	5	0	4668	-4668
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-5	464	0	10	0	15904	-15904

NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-8	464	0	11	0	11969	-11969
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-5	464	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-7	464	0	7	0	12975	-12975
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-7	464	0	7	0	6535	-6535
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-7	464	0	7	0	7617	-7617
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-6	464	0	0	-2	0	-2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-5	464	0	10	0	9336	-9336
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-6	464	0	5	0	7952	-7952
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	464	0	11	0	20390	-20390
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-6	464	0	5	0	9268	-9268
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-5	464	0	10	0	10881	-10881
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-6	464	0	5	0	5440	-5440

Luego, es necesario aclarar en concordancia con el 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.” por lo que únicamente hay pronunciamiento respecto de los últimos cinco periodos de facturación.

Por las razones expuestas y analizadas en la parte motiva de la Resolución **236695-52** de **26 DE SEPTIEMBRE DE 2019**, y confirmadas en el presente acto administrativo se encuentra procedente la reliquidación de los consumos. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

Lo anterior con fundamento legal en:

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 PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por SANTIAGO MEJIA contra la Resolución No. **236695-52** de **26 DE SEPTIEMBRE DE 2019**, y **MODIFICA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 121004 la suma de **\$180.364**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 7 DE OCTUBRE DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c4089

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236620-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236620-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MAURICIO BOTERO WOLFF
Matrícula No	158097
Dirección para Notificación	CR 8 # 17- 46 PS 3 CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236620-52

DE: 4 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236620 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) MAURICIO BOTERO WOLFF identificado con C.C. No. 71788617, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236620 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 158097 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 8 # 17- 46 PS 3 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-9,2019-8,2019-7,2019-6.**

Debido a la PQR presentada a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios con Radicado N° **20195291031442**, trasladado por competencia a nuestra empresa, se procede a Consultar el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **158097**, se ha facturado los consumos de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	3901 m3	3811 m3	90 m3	90 m3	Cobro por diferencia lectura: 90 m3 = 90 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	3811 m3	3698 m3	113 m3	113 m3	Cobro por diferencia lectura: 113 m3 = 113 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94).
Julio	3698 m3	3599 m3	99 m3	99 m3	Cobro por diferencia lectura: 99 m3 = 99 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	3599 m3	3530 m3	69 m3	127 m3	Cobro por diferencia lectura: 69 m3 + 58 m3 acumulados mes de Mayo 2019 = 127 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94) 110 m3 pendientes por facturar
Mayo	3530 m3	3442 m3	88 m3	30 m3	Cobro por diferencia lectura: 88 m3 = 30 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94) 110 m3 pendientes por facturar 58 m3 para el mes siguiente.

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **24 de Septiembre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) FRANCISCO ESPINOSA identificado (a) con CC N° 79.615.331, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del operario FREDY RAMOS RIOS: **“Se revisó el predio este medidor es para piso uno, dos y tres, está funcionando el piso uno y dos, es una oficina laboran un promedio de 35 personas. No existen fugas instalaciones en buen estado. Nota el usuario solicita el cambio del medidor, Lectura Actual: 3922 m3.”**

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **12 de agosto de 2019**, en donde manifiestan que **“continúa fuga.”** Fuga en el sanitario por rebose, encontrada en visita previa el **11 de julio 2019**. Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación, y ante la identificación de las fugas por ser prueba suficientes y conducente a justificar el incremento, no se encuentra necesario realizar las pruebas del medidor. No obstante, se envía **OT N:3027634** a medición para que realicen las pruebas del medidor y posterior a esto realicen el cambio del mismo a este predio, según autorización del usuario registrado en visita técnica del día **24 de Septiembre 2019**, para lo cual el departamento de Control de Perdidas no Técnicas genero la solicitud **N° 3027647**.

De manera que la norma (**art.149 ley 142/94**). Obliga a las prestadoras ayudar a identificar las causas y la circular ajusta los lineamientos para el efecto por lo que la empresa se reitera en que cumplió con el debido proceso al identificar el incremento de su facturación.

Ahora bien, después de verificar en el sistema de lectura respecto a los consumos generados por el predio, es evidente la causa de la desviación de los consumos para los periodos de **Mayo, Junio, Julio, Agosto, y Septiembre 2019**, ya que se dio la siguiente facturación.

- *En el periodo de **Mayo 2019** se generó una diferencia de lectura de **88 m3**, de los cuales solo se le facturaron **30 m3** por concepto de promedio (mientras se verificaban las causas del incremento en el consumo), dejando así un consumo acumulado de **58 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Junio 2019** se generó una diferencia de lectura de **69 m3**, a los cuales se le sumaron **58 m3** acumulados del periodo anterior para el total de **127 m3** facturados en este periodo.*
- *En el periodo de **Julio 2019** se generó una diferencia de lectura de **99 m3**, de los cuales se facturaron **99 m3** en este periodo.*
- *En el periodo de **Agosto 2019** se generó una diferencia de lectura de **113 m3**, de los cuales se facturaron **113 m3** en este periodo.*
- *En el periodo de **Septiembre 2019** se generó una diferencia de lectura de **90 m3**, de los cuales se facturaron **90 m3** en este periodo.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **158097** por la Empresa, respecto a los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura para los periodos de **Julio, Agosto y Septiembre 2019**, para el periodo de **Mayo** por Promedio y el periodo de **Junio** diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

- **El artículo 150 de la ley 142 de 1994**, Establece:

De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MAURICIO BOTERO WOLFF identificado con C.C. No. 71788617 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) MAURICIO BOTERO WOLFF enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 17- 46 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MAURICIO BOTERO WOLFF la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 158097 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 4 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **jcatorio**
Revisó: Irozo.

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. 236580-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236580-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JORGE ANDRES RIOS GARCIA
Matrícula No	917377
Dirección para Notificación	MZ 6 CS 16 EL EDEN

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. 236580-52

DE: 4 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236580 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 17 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) JORGE ANDRES RIOS GARCIA identificado con C.C. No. 9816991, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236580 consistente en: COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 917377 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 6 CS 16 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8.

Una vez presentado el reclamo N° 236580 ante nuestra entidad, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente a realizar un análisis en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, en donde se pudo encontrar que

Al predio de matrícula N° 917377 se le genero cobro por concepto de instalaciones domiciliarias, debido a la necesidad de realizar reposición de la caja de la acometida del usuario ya que es la que garantiza la protección del equipo de medida y las conexiones de propiedad de este, por otro lado referente a la supuesta responsabilidad de operarios de nuestra empresa, cabe recordar que el artículo 167 de la Ley 1564 del 2012 recalca que “**Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen...**” es claro pues que en esta situación el reclamante no logra probar el supuesto de hecho necesario para lograr los efectos de derecho que persigue, por lo cual, si cuenta con las pruebas pertinentes que permitan dar cuenta de manera inequívoca de que la responsabilidad del daño en la caja es de los técnicos encargados de realizar los trabajos inicialmente mencionados en este párrafo, de ser así podrá allegar toda evidencia a la Empresa mediante escrito pertinente, pues a la fecha, no se registra prueba alguna al respecto distinta a la afirmación del reclamante.

Continuando, se observa que los cobros generados a la matrícula N° 917377 por el mantenimiento preventivo son por **INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO** con un valor total de **\$237.174,5**, a continuación, se comparte la información de dicho cobro:

Consecutivo	Concepto	Fecha	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	Num. cuotas aplicadas	Interes
Servicio : ACUEDUCTO												
377053808	INST.DOM ACUEDUCTO	25/04/2018 9:	VIGENTE	2018	Abril	\$199,306.33	\$6,337.89	\$120,419.87	\$111,843.63	36	17	0.75
377053807	IVA	25/04/2018 9:	CANCELAC	2018	Abril	\$37,868.20	\$6,478.07	\$0.00	\$0.00	6	6	0.75
							\$ 237,174.5		\$ 120,419.87			

De igual modo, se encuentra que los cobros realizados por el concepto de **INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO** se deben a la “CAJA DE CAJA DE PROTECCION CON VISOR PLASTICA” y “INSTALACION EN ANDEN DE CAJA Y/O TAPA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4””, a continuación, se comparte la información de los detalles anteriormente descritos, su valor, cantidad e impuestos.

Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	142,082.85	1.00	15.00	21,312.43	19.00	31,045.10	194,440.38
INSTALACION EN ANDEN DE CAJA Y/O TAPA DE PROT	31,227.00	1.00	15.00	4,684.05	19.00	6,823.10	42,734.15
							237,174.53

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que el procedimiento de CAMBIO DE ACOMETIDA, los trabajos realizados y elementos requeridos para la protección de la acometida se efectuaron en la acometida del predio reclamante **No. 917377**, es decir, que es de propiedad del usuario y por ende, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos 2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015**.

Así las cosas, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos de instalación domiciliaria realizados en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando el cobro del CAMBIO DE ACOMETIDA más sus intereses, por lo cual, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) JORGE A. RIOS G., por lo tanto, los valores facturados no serán objeto de reliquidación o modificación.

FUNDAMENTOS LEGALES:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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 JORGE ANDRES RIOS GARCIA identificado con C.C. No. 9816991 por concepto de COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JORGE ANDRES RIOS GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 6 CS 16 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: JORGE ANDRES RIOS GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 917377 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 4 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **jcatorio**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236644-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236644-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LORENA GARCIA
Matrícula No	1049428
Dirección para Notificación	sesto.lorena13@gmail.com VASCONIA

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. 3015572

Resolución No. 236644-52

DE: 4 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236644 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) LORENA GARCIA identificado con C.C. No. 1090336415, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236644 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL AFORO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1049428 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 17 # 17- 122 APTO 404 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-09. usuario solicita revisión técnica porque le cobraron 15 m3.

Al revisar el objeto de la solicitud, se observa que por los mismos hechos radicó dos reclamos, y la Empresa efectuó la revisión técnica requerida y mediante acto administrativo N° 236598-52 del 20 de septiembre de 2019, emitió respuesta así:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1049428, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodo 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Sept	96 m3	81 m3	15 m3	15 m3	Consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94)

*Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **20 de Septiembre 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del Sr. ORLANDO CIFUENTES VARGAS Identificado con C.C 93359894, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando el técnico EDWIN VELEZ la siguiente observación: “**Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado.**” **Lectura actual del medidor P1815MMRSA110587AA: 99m3.** Se verificó en el sistema que el aparato de medida está registrando correctamente y la lectura obtenida en el periodo de **Septiembre 2019** no tiene ninguna anomalía, por lo cual se establece que el consumo generado en este periodo es debido a la alta utilización del servicio, y a los hábitos de los ocupantes del predio.*

*De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1049428** por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE 2019 por 15 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, teniendo como conclusión de la causal del consumo es la alta utilización del servicio, por lo cual **no** serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

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

Igualmente se observa que radicó recurso de reposición 19306 el 26 de septiembre de 2019, contra la mencionada resolución, por estar inconforme con el cobro. Es decir presentó dos veces reclamo por los mismos hechos, es decir es una petición reiterativa, y la vía administrativa la ejerció por medio del reclamo 236598, quedando así garantizados los derechos de contradicción y defensa.

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.”

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. DAR POR ATENDIDA LA SOLICITUD DE REVISIÓN, presentado por LORENA GARCIA identificado con C.C. No. 1090336415 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL AFORO 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) LORENA GARCIA enviando citación a Correo Electrónico:, sesto.lorena13@gmail.com 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.** y por medio del reclamo 236598 se le garantizó la vía administrativa sobre la revisión del consumo facturado en el periodo de septiembre de 2019

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

Dado en PEREIRA, el 4 DE OCTUBRE DE 2019

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. 236825-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236825-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	FANNY LONDOÑO OSORIO
Matrícula No	1453182
Dirección para Notificación	CR 1 # 15- 45 AMERICA

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. 236825-52

DE: 4 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236825 de 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) FANNY LONDOÑO OSORIO identificado con C.C. No. 34055149, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236825 consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1453182 Ciclo: 3 ubicada en: CR 1 # 15- 45 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5, 2019-9, 2019-8, 2019-4, 2019-7 ,2019-6

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 el certificado expedido por la Secretaria de Planeación Municipal de Pereira, expedido el 19 de septiembre de 2019, en el cual hace constar que el inmueble ubicado en AVENIDA DEL RIO N° 15-45, de acuerdo a la metodología de estratificación realizadas por el Departamento Nacional de Planeación DNP, las cuales evalúan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia, se le ha asignado ESTRATO : 2 BAJO.

Al revisar en el sistema de información comercial, encontramos que hasta el mes de febrero de 2019 estaba clasificado en clase de uso residencial y con el estrato 2, por lo cual se procedió a la modificación del estrato a **3 MEDIO- BAJO**, teniendo en cuenta que al realizar la homologación entre las bases de datos de Planeación Municipal y la Empresa, se encontró que el predio con ficha catastral N° 010400890005000 le corresponde la estratificación 3, pero adjuntó certificado expedido el día 19-09-2019, donde informan que el predio ubicado en la Avenida del Rio 15-45 con ficha catastral 0104000000890006500000002 le corresponde estrato 2 Bajo, y la Empresa accedió a modificar el estrato.

Por lo tanto se accede a reliquidar los cobros realizados con estrato 3 desde febrero de 2019 y se reliquidan las 7 cuotas cobradas del cumplimiento N° 378695757, por la recuperación de los subsidios otorgados con estrato 2, considerando que era estrato 3. cada cuota liquidada fue de \$21.003.67, lo que equivale a un reintegro de \$147.025.

CONSTANCIA DE ESTRATO

La Secretaria de Planeación Municipal de Pereira hace constar que con base en la aplicación de las metodologías de estratificación realizadas por el DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION -DNP-, las cuales evalúan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia, se le ha asignado.

ESTRATO: 2 BAJO

SEGÚN DECRETO 754 DEL 14 de Diciembre de 1995


INFORMACIÓN GENERAL

Dirección:	AVENIDA DEL RIO No. 15-45
Número Predial:	0104000000890006500000002

Válida únicamente para trámite, ante las EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y/O SECRETARÍA DE HACIENDA.

Se expide a solicitud del interesado a los 19 días del mes de Septiembre de 2019

Atentamente


JHONIER CARDONA SALAZAR
Subsecretario de Planeacion Socioeconomica
Secretaria de Planeación Municipal

Verifique la validez de este certificado usando este número: 82414



Servicio en línea
Alcaldía trabaja para avanzar hacia una ciudad digital
Decreto N°013 del 4 de enero de 2011, por medio del cual se autoriza la utilización de la firma mecánica



La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-217269** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-2	419	4	4	-2383	-788	-1595
SUBSIDI C.F.ACUE	2019-4	419	0	0	-3756	-1242	-2514

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-4	419	0	0	0	-3	3
SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-7	419	8	8	-4886	-1616	-3270
SUBSIDI C.F.ACUE	2019-8	419	0	0	-3357	-1110	-2247
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-9	419	10	10	-7118	-2354	-4764
SUBSIDI C.F.ACUE	2019-3	419	0	0	-3756	-1242	-2514
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-7	419	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-3	419	0	0	-2	0	-2
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-4	419	2	2	-1323	-438	-886
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2019-5	419	0	0	-1813	-600	-1214
SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-6	419	10	10	-6107	-2020	-4087
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2019-6	419	0	0	-1813	-600	-1214
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	419	0	0	-1	0	-1
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2019-4	419	0	0	-2027	-670	-1357
SUBSIDI C.F.ACUE	2019-6	419	0	0	-3357	-1110	-2247
SUBSIDI C.F.ACUE	2019-7	419	0	0	-3357	-1110	-2247
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-7	419	8	8	-5694	-1883	-3811
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2019-9	419	0	0	-1813	-600	-1214
SUBSIDI C.F.ACUE	2019-2	419	0	0	-3756	-1242	-2514
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-2	419	4	4	-2647	-875	-1771
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2019-3	419	0	0	-2027	-670	-1357
SUBSIDI C.F.ACUE	2019-5	419	0	0	-3357	-1110	-2247
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-5	419	4	4	-2847	-942	-1906
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2019-7	419	0	0	-1813	-600	-1214
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	419	0	0	0	-1	1

SUBSIDIO C.F.ALCANTA	2019-8	419	0	0	-1813	-600	-1214
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-8	419	9	9	-6406	-2119	-4287
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-9	419	0	0	-3357	-1110	-2247
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-8	419	9	9	-5496	-1818	-3679
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-9	419	10	10	-6107	-2020	-4087
NC ACTUALIZACION DE ESTRATO	2019-9	419	0	0	0	147025	-147025
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	419	0	0	0	-1	1
SUBSIDIO C.F.ALCANTA	2019-2	419	0	0	-2027	-670	-1357
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	419	0	0	0	-4	4
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-4	419	2	2	-1191	-394	-797
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-5	419	4	4	-2443	-808	-1635
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-6	419	10	10	-7118	-2354	-4764
AJUSTE A LA DECENA	2019-7	419	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA	2019-9	419	0	0	0	-5	5

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 505 de 1999. y 732 de 2002.

Artículo 150 de la Ley 142 de 1994. 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. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

Sentencia C 060 de 2005.

Ley 1176 de 2007. ARTÍCULO 4o. CERTIFICACIÓN DE LOS DISTRITOS Y MUNICIPIOS. Los municipios y distritos al momento de la expedición de la presente ley seguirán siendo los responsables de administrar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico y de asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico. En todo caso, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional, en desarrollo de los siguientes

aspectos:

- a) Destinación y giro de los recursos de la participación para agua potable y saneamiento básico, con el propósito de financiar actividades elegibles conforme a lo establecido en el artículo 11 de la presente ley;
- b) Creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos;
- c) **Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida (negrilla fuera de texto).**
- d) Aplicación de la metodología establecida por el Gobierno Nacional para asegurar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

“(...)”.

Ley 142 de 1994. 14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por FANNY LONDOÑO OSORIO identificado con C.C. No. 34055149 por concepto de ESTRATO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) FANNY LONDOÑO OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 15- 45 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FANNY LONDOÑO OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1453182 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 4 DE OCTUBRE DE 2019

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. 236854-52 de 7 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236854-52
Fecha Resolución	7 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JORGE GIRALDO
Matrícula No	19620558
Dirección para Notificación	CONDOMINIO LA.MOLIENDA.CASA.14 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. 3024606

Resolución No. 236854-52

DE: 7 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236854 de 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) JORGE GIRALDO identificado con C.C. No. 10289149, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236854 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19620558 Ciclo: 14 ubicada en: CONDOMINIO LA.MOLIENDA.CASA.14 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No 19620558, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	73 m3	0 m3	73 m3	73 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **01 de Octubre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO: **“Posible fuga Interna se requiere el GEOFONO medidor gira con llaves cerradas, No se observa fuga externa en las instalaciones del predio: 76 m3”**. Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.

Posterior a esto, el día **02 de Octubre de 2019** se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio, esta vez utilizando el geófono en busca de algún tipo de fuga interna, se realizó la siguiente observación por parte del funcionario FREDDY RAMOS RIOS: **“Se revisó el predio con el geófono y no existen fugas instalaciones en buen estado. La casa está desocupada hace un año. Nota: el usuario solicita le retiren el cobro de alcantarillado ya que por este sector no hay redes de alcantarillado. Tiene pozo séptico. Lectura Actual: 76 m3.”**

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 19620558 por la Empresa, respecto a los periodos, **Septiembre 2019, SON CORRECTOS**, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura. por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Por otro lado, con el ánimo de dar claridad a lo solicitado por el usuario del servicio en la visita realizada el día **02 de octubre de 2019**, funcionario FREDDY RAMOS RIOS determinó que: **“el predio no hay alcantarillado, cuenta con pozo séptico.”**, se puede observar que es cierto que el usuario no cuenta con el servicio de alcantarillado y no hace uso de éste, así las cosas, considera éste Departamento que es procedente realizar la reliquidación de lo facturado por éste servicio.

Ahora bien, aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 19620558** por la Empresa, por concepto de alcantarillado, **NO SON CORRECTOS**, ya que la empresa no presta el servicio mencionado en dicho sector, por lo cual, será objeto de reliquidación por parte de éste Departamento los conceptos facturados por **Alcantarillado**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-140037** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-9	464	0	73	0	135314	-135314
C.F.ALCANTARILLADO	2019-9	464	0	0	0	4722	-4722

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior tiene fundamento legal en lo señalado en las siguientes disposiciones:

- **Decreto 302 de 2000**, expedido por el Ministerio de Desarrollo Económico, por medio del cual se reglamentó la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado

TÍTULO II. De la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado

CAPÍTULO I. Obligaciones y deberes de los usuarios

"Artículo. 4º. De la solicitud de servicios y vinculación como usuario. Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado.

PARÁGRAFO. —En relación con el inciso tercero del presente artículo, los casos especiales deben ser informados de manera detallada por el usuario o suscriptor, a la entidad prestadora de los servicios públicos, como parte de la información que debe contener la solicitud de los mismos y acompañar copia del correspondiente permiso de concesión de aguas subterráneas y/o superficiales expedido por

la autoridad ambiental competente". (Cursiva fuera de texto).

- **Decreto 3100 de 2003, modificado por el Decreto 3440 de 2004, Artículo 3°.**

"Artículo 3°. Del cobro de la Tasa Retributiva. Las Autoridades Ambientales competentes cobrarán la tasa retributiva por los vertimientos puntuales realizados a los cuerpos de agua en el área de su jurisdicción, de acuerdo a los Planes de Ordenamiento del Recurso establecidos en el Decreto 1594 de 1984 o en aquellas normas que lo modifiquen o sustituyan."

(...)

- **Decreto 3100 de 2003, Artículo 4°. Definiciones.**

(...)

Vertimiento. *Es cualquier descarga final al recurso hídrico, de un elemento, sustancia o compuesto que esté contenido en un líquido residual de cualquier origen, ya sea agrícola, minero, industrial, de servicios o aguas residuales.*

(...)

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."*

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

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

El recurso de reposición contra los actos que resuelvan las reclamaciones por facturación debe interponerse dentro de los cinco (5) días siguientes a la fecha de conocimiento de la decisión. En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos.

De los recursos de reposición y apelación contra los demás actos de la empresa que enumera el inciso primero de este artículo debe hacerse uso dentro de los cinco días siguientes a aquel en que la empresa ponga el acto en conocimiento del suscriptor o usuario, en la forma prevista en las condiciones uniformes del contrato.

Estos recursos no requieren presentación personal ni intervención de abogado, aunque se emplee un mandatario. Las empresas deberán disponer de formularios para facilitar la presentación de los recursos a los suscriptores o usuarios que deseen emplearlos. La apelación se presentará ante la superintendencia."

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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por JORGE GIRALDO identificado con C.C. No. 10289149 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) JORGE GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CONDOMINIO LA.MOLIENDA.CASA.14 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: JORGE GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19620558 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236841-52 de 7 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236841-52
Fecha Resolución	7 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	OLIDIA LOPEZ
Matrícula No	1216670
Dirección para Notificación	CR 30 A # 72 A- 13 HABANA I

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3025566

Resolución No. 236841-52

DE: 7 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236841 de 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) OLIDIA LOPEZ identificado con C.C. No. 42090116, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236841 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1216670 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 30 A # 72 A- 13 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9.

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 7 DE OCTUBRE DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) OLIDIA LOPEZ como usuario del servicio y JOSE JESUS VELASQUEZ 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° 1115MMCCA16730AA el cual registra una lectura acumulada de 1001 m3. INSTALACIONES HIDRAULICAS, ACOMETIDA Y MEDIDOR EN BUEN ESTADO, SIN FUGAS.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de SEPTIEMBRE DE 2019 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor en este periodo avanzó de 982 a 996 m3 arrojando un consumo de 14 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de SEPTIEMBRE DE 2019 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por OLIDIA LOPEZ identificado con C.C. No. 42090116 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) OLIDIA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 30 A # 72 A- 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: OLIDIA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1216670 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE OCTUBRE DE 2019

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. 236843-52 de 7 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236843-52
Fecha Resolución	7 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS ARMANDO RODRIGUEZ AGUJA
Matrícula No	930347
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 75 VILLA ELISA I

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236843-52

DE: 7 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236843 de 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que el día 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el señor LUIS ARMANDO RODRIGUEZ AGUJA identificado con C.C. No. 9863112, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236843 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 930347 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 75 en los **periodos facturados 2019-9,2019-8,2019-7,2019-6.**

Al revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observa que la empresa en los periodos de JUNIO/2019, JULIO/2019, AGOSTO/2019 Y SEPTIEMBRE/2019 ha facturado los consumos por estricta diferencia de lectura, con lo que se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, esto es:

Períodos	Lectura Anterior	Lectura Actual	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
JUNIO/2019	46 m3	55 m3	9 m3	9 m3	Diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)
JULIO/2019	64 m3	82 m3	18 m3	18 m3	Diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)
AGOSTO/2019	82 m3	96 m3	14 m3	14 m3	Diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)
SEPTIEMBRE/2019	96 m3	112 m3	16 m3	16 m3	Diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Luego, mediante la visita técnica realizada al predio con ocasión a su reclamación el día 4 DE OCTUBRE DE 2019 en la que participó el señor ARMANDO RODRIGUEZ como usuario del servicio y JOSE VELASQUEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° J18FA805179, registra una lectura acumulada de 118 m3 y la observación: **"NO HAY FUGAS NI DAÑOS, INSTALACIONES EN BUEN ESTADO".**

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira para los periodos de JUNIO/2019, JULIO/2019, AGOSTO/2019 Y SEPTIEMBRE/2019 son correctos y

no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y el uso y el cuidado de las instalaciones hidráulicas internas son responsabilidad exclusiva del usuario.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS ARMANDO RODRIGUEZ AGUJA identificado con C.C. No. 9863112 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 ARMANDO RODRIGUEZ AGUJA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 75 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 ARMANDO RODRIGUEZ AGUJA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 930347 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c4089

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236836-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236836-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ZULMA LORENA RENDON
Matrícula No	1774504
Dirección para Notificación	g3travelsas@gmail.com PASEO DE LA CASTELLANA

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. 3024653

Resolución No. 236836-52

DE: 4 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236836 de 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) ZULMA LORENA RENDON identificado con C.C. No. 42147962, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236836 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1774504 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: AV AMERICAS # 50- 03 BLQ 6 LC 36 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-9,2019-8.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1774504**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActiv	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Fec de lect
2019	Septiembre	1	168	159	9	4	18/09/2019
2019	Agosto	1	159	148	11	2	19/08/2019

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio practicada en presencia del (la) señor (a) ANGIE D. LOPEZ el día **3 de Octubre de 2019** en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico JOSE VELASQUEZ: **“Tiene medidor nuevo Lect 1 m3, no hay fugas, usuario dice que no sabe cuándo le cambiaron el medidor, no se pudo leer medidor viejo, no se sabe dónde está, funciona oficina, medidor nuevo está grabado en su factura de agua. Lectura Actual: 1 m3.”** Situación en la cual no se evidencia la presencia de inconsistencias o anomalías en las redes o conexiones que pudiesen llegar a afectar el consumo registrado por el equipo de medida anterior más que la utilización normal del servicio.

Por otro lado, se le informa al usuario que la instalación del nuevo equipo de medida con N° P1915MMRAL120164AA se le realizó el día 23 de Septiembre de 2019, al no contar con presencia en el predio al momento de realizar el cambio no fue posible realizar la devolución al usuario del medidor, no obstante si así lo desea puede solicitar la devolución del mismo ante nuestra Empresa.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1774504** por la Empresa, respecto a los períodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura con el equipo de medida N° 1015MMCAF006657AA en un predio que se pudo verificar cuenta con instalaciones y equipo de medida en buen estado, por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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 ZULMA LORENA RENDON identificado con C.C. No. 42147962 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) ZULMA LORENA RENDON enviando citación a Correo Electrónico:, g3travelsas@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ZULMA LORENA RENDON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1774504 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 4 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236833-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236833-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	FERNANDO BENAVIDES
Matrícula No	19608020
Dirección para Notificación	fernando.benavides1706@gmail.com 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. 3023392

Resolución No. 236833-52

DE: 4 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236833 de 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) FERNANDO BENAVIDES identificado con C.C. No. 1083896632, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236833 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19608020 Ciclo: 14 ubicada en: CARRERA 13 BIS # 122-60 TORRE 1 APTO 308 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE OCTUBRE DE 2019 en la que participó el (la) señor(a) FERNANDO BENAVIDES como usuario del servicio público y JOSE JESUS VELASQUEZ 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° A15FA261958 el cual registra una lectura acumulada de 429 m3. Se logró constatar que se presentó inconsistencia en la lectura reportada para el periodo de SEPTIEMBRE de 2019, el lector digitó 457 m3, lo cual consideramos debió ser 427 m3. predio de bajo consumo

Al revisar el histórico de lecturas en el sistema de información comercial, encontramos que se presentó **inconsistencia en la lectura reportada para el periodo de septiembre de 2019**, lo que originó que se cobrara un consumo superior para este periodo, se reportó una lectura actual de 457 m3, frente a la anterior de 422 arrojava una diferencia de 35 m3, pero en la revisión técnica se verificó que el medidor al 4 de octubre registra 429 m3.

Por lo tanto, consideramos procedente modificar el consumo facturado en el periodo de **septiembre de 2019**, el cual fue de **35 m3** al consumo estimado para este periodo que fue de 5 m3, para dar así cumplimiento al inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *“La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-174923** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-9	477	5	35	5511	38575	-33064
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-9	477	5	35	6423	44960	-38537
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-9	477	5	35	7952	55663	-47711
AJUSTE A LA DECENA	2019-9	477	0	0	-3	-1	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-9	477	5	35	9268	64877	-55609

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.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por FERNANDO BENAVIDES identificado con C.C. No. 1083896632 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) FERNANDO BENAVIDES enviando citación a Correo Electrónico:, fernando.benavides1706@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FERNANDO BENAVIDES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19608020 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 4 DE OCTUBRE DE 2019

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. 236872-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236872-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	DANNY CASTRILLON
Matrícula No	1926047
Dirección para Notificación	CR 43 B # 86 B- 04 BLQ 4 APTO 204 SAN JOAQUIN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3025687

Resolución No. 236872-52

DE: 4 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236872 de 1 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) DANNY CASTRILLON identificado con C.C. No. 42121198, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236872 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1926047 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CR 43 B # 86 B- 04 BLQ 4 APTO 204 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-9.**

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)**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula **No 1926047**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	611 m3	600 m3	11 m3	11 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	600 m3	591 m3	9 m3	9 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **03 de octubre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) DANNY CASTRILLON, identificado (a) con CC N° 42.121.198, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario JOSE VELASQUEZ: **“Se revisó el predio el cual no existen fugas ni daños. Lectura Actual: 616 m3”**. Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1926047** por la Empresa, respecto a los periodos de Agosto **2019** y **Septiembre 2019**, **SON CORRECTOS**, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura. por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 DANNY CASTRILLON identificado con C.C. No. 42121198 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) DANNY CASTRILLON enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 43 B # 86 B- 04 BLQ 4 APTO 204 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: DANNY CASTRILLON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1926047 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 4 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236869-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236869-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	luisa fernanda castro
Matrícula No	197277
Dirección para Notificación	CL 22 # 5- 74 LC 00 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. 3025309

Resolución No. 236869-52

DE: 4 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236869 de 1 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) luisa fernanda castro identificado con C.C. No. 1088264818, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236869 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 197277 Ciclo: 2 ubicada en: CL 22 # 5- 74 LC 00 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula **No 197277**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Sept	0 m3	329 m3	0 m3	13 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **03 de Octubre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) LUISA CASTRO identificado (a) con CC N° 1088264818 con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico CARLOS ALBERTO OSORIO que informa: **“Medidor funcionando correctamente recién instalado, instalaciones en buen estado, solo trabajan horas de oficina, 1 persona.” Lectura actual: 1 m3.** Situación que evidencia el registro normal y correcto del equipo de medida instalado el 09 de Septiembre 2019.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula **No 197277** por la Empresa, respecto al **periodo de Septiembre 2019 por 13 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por promedio, el cual se corrobora en nuestro sistema de información comercial y está establecido en 2 m3, por lo tanto, este periodo será objeto de modificación y reliquidación por parte de éste Departamento del periodo de **Septiembre 2019 de 13 m3 a 2 m3**, ya que la Empresa actúa de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-60122** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDU CTO	2019-9	464	2	13	1867	12136	-10269
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2019-9	464	2	13	2176	14145	-11969
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-9	464	2	13	3707	24097	-20390
CONSUM O ACUEDU CTO	2019-9	464	2	13	3181	20675	-17494

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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.

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 luisa fernanda castro identificado con C.C. No. 1088264818 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) luisa fernanda castro enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 22 # 5- 74 LC 00 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: luisa fernanda castro la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 197277 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 4 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236892-52 de 7 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236892-52
Fecha Resolución	7 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ALBA PATRICIA CARDONA
Matrícula No	1663137
Dirección para Notificación	AV 30AG # 73- 51 BLQ 3 LC 17 URBANIZACION CANAVERAL 2

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. 3025689

Resolución No. 236892-52

DE: 7 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236892 de 1 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) ALBA PATRICIA CARDONA identificado con C.C. No. 42096148, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236892 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1663137 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: AV 30AG # 73- 51 BLQ 3 LC 17 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula **No 1663137**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	149 m3	134 m3	15 m3	15 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **03 de Octubre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) JESUS LOPEZ, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario JOSE VELASQUEZ: **“Se revisó el predio el cual no existen fugas, daños, funciona oficina. Lectura Actual: 149 m3”**. Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1663137** por la Empresa, respecto al periodo de Septiembre **2019**, **SON CORRECTOS**, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura. por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 ALBA PATRICIA CARDONA identificado con C.C. No. 42096148 por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ALBA PATRICIA CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación:, AV 30AG # 73- 51 BLQ 3 LC 17 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALBA PATRICIA CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1663137 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236893-52 de 7 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236893-52
Fecha Resolución	7 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ROSA O CASTILLO
Matrícula No	1663004
Dirección para Notificación	AV 30AG # 73- 51 BLQ 1 LC 4 URBANIZACION CANAVERAL 2

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. 236893-52

DE: 7 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236893 de 1 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) ROSA O CASTILLO identificado con C.C. No. 38942112, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236893 consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1663004 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: AV 30AG # 73- 51 BLQ 1 LC 4 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-9.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1663004**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	129 m3	1188 m3	11 m3	11 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio practicada el día **03 de Octubre del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JOSE JESUS VELASQUEZ **“Funciona peluquería, predio solo, se llamó varias veces al teléfono y no contestan, se observa medidor por varios minutos y no registra. Lectura Actual: 130 m3.”** Situación que no da claridad sobre las causas que generaron el consumo elevado, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble. Razón por la cual se debe ajustar de conformidad con el Decreto 1842 del 22 de Julio 1991 Artículo 53.

“si su reclamación requiere de visita(s) técnica(s) por parte de los representantes de la Empresa responsable del servicio en su zona, debe usted facilitar la realización de dichas visitas”.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1663004** por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE 2019 por 11, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa

ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 ROSA O CASTILLO identificado con C.C. No. 38942112 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) ROSA O CASTILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, AV 30AG # 73- 51 BLQ

1 LC 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ROSA O CASTILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1663004 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

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. 236898-52 de 7 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236898-52
Fecha Resolución	7 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARCELA GOMEZ
Matrícula No	650382
Dirección para Notificación	chelagom@hotmail.com SEC LOS ALAMOS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3026770

Resolución No. 236898-52

DE: 7 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236898 de 1 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) MARCELA GOMEZ identificado con C.C. No. 42124331, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236898 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 650382 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 14 # 23- 267 CS 9 en el (los) **periodo(s) facturados(s)** .

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **650382**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Septiembre	1	1622	1595	27	18	V	16/09/2019

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio practicada en presencia del (la) señor (a) ESNEDA CORDOBA identificado (a) con CC N° 35.605.161 el día **3 de Octubre de 2019** en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO: **“Instalaciones en buen estado predio con 4 baños medidor funcionando correctamente no se observa que hayan fugas. Lectura Actual: 1637m3.”** Situación en la cual no se evidencia la presencia de inconsistencias o anomalías en las redes o conexiones que pudiesen llegar a afectar el consumo registrado por el equipo de medida anterior más que la utilización normal del servicio, el incremento en el precio de la factura se debe a que se incremento notablemente el consumo en el predio y se refleja en el costo de los servicios de acueducto y alcantarillado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y conceptos facturados a la matrícula No. **650382** por la Empresa, respecto a los períodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura en un predio que se pudo verificar cuenta con instalaciones y equipo de medida en buen estado, por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

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.

*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.” (Negrilla y cursiva del despacho)

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARCELA GOMEZ identificado con C.C. No. 42124331 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) MARCELA GOMEZ enviando citación a Correo Electrónico:, chelagom@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARCELA GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 650382 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario

deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236879-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236879-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LINA XIMENA CORTEZ HERRERA
Matrícula No	1536275
Dirección para Notificación	CL 12 # 24- 67 A.COMUN SEC LOS ALAMOS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236879-52

DE: 4 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236879 de 1 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que el día 1 DE OCTUBRE DE 2019 la señora LINA XIMENA CORTEZ HERRERA identificada con C.C. No. 1093213989, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236879 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1536275 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 12 # 24- 67 A.COMUN en el periodo facturado 2019-9.

Sea lo primero aclarar que para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, el CONJUNTO CERRADO RESERVA DE LOS ALAMOS P.H. en su integralidad es considerado SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR, entendiéndose este como todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos efectos se denomina totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de "La facturación es igual al consumo" o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa aplica un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

En este caso, el CONJUNTO CERRADO RESERVA DE LOS ALAMOS P.H. es un multiusuario con 40 unidades independientes, una área común para todas las unidades independientes y una sola

acometida de entrada, con un totalizador general que corresponde a un medidor identificado con el número de serie 927911501. Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo objeto del reclamo ha facturado consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, los consumos reportados para el mes de **SEPTIEMBRE/2019** fueron 74695 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida en el mes de AGOSTO/2019 fueron de 74239 m³, lo que indica un consumo equivalente a 456 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del totalizador, y la suma total de las lecturas de las HIJAS suma 361 m³, entonces la diferencia entre 456 menos 361 es de 95 m³ que es el consumo de las áreas comunes.

Mediante la visita técnica realizada al predio con ocasión a su reclamación el día 3 de Octubre de 2019 en la que participo el señor MIGUEL ANGEL O. quien se identificó con la cédula de ciudadanía No. 1088299500 como testigo de la revisión y el señor MARIO ALBERTO MOLINA como funcionario de la empresa, se verificó que las instalaciones hidráulicas de las áreas comunes se encuentran en buen estado y el equipo de medida N° 927911501 con un registro 74968 m³. La observación de la visita: " *SE REVISARON TODAS LAS INSTALACIONES DE LAS 4 TORRES Y LAS AREAS COMUNES, SE LOCALIZÓ FUGA POR REBOSE EN EL BAÑO DEL AREA SOCIAL; ENCARGADO DE MANTENIMIENTO INFORMA QUE EL TANQUE DE RESERVA FUE LAVADO EN TAREAS DE MANTENIMIENTO EN EL PERIODO DE SEPTIEMBRE/2019, EL CUARTO DE MAQUINAS DE LA PISCINA Y EL TANQUE SUBTERRANEO CON MOTOBOMBAS EN BUEN ESTADO*".

Observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor. Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio y por lo tanto no será modificado.

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.*

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el parágrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

*“**PARÁGRAFO:** Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. .”*

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

5. Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto. Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. Medidor general o totalizador. Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

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

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 LINA XIMENA CORTEZ HERRERA identificado con C.C. No. 1093213989 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) LINA XIMENA CORTEZ HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 24- 67 A.COMUN haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LINA XIMENA CORTEZ HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1536275 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 4 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c4089**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236906-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236906-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA URREGO
Matrícula No	416248
Dirección para Notificación	MZ 6 A CS 5 BELMONTE

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. 236906-52

DE: 4 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236906 de 2 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que el día 2 DE OCTUBRE DE 2019 la señora MARTHA LUCIA URREGO identificada con C.C. No. 34056504, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236906 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 416248 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 6 A CS 5 en los periodos facturados 2019-9,2019-8.

Al revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observa que la empresa para los periodos de AGOSTO/2019 y SEPTIEMBRE/2019 ha facturado los consumos por estricta diferencia de lectura, esto es:

Períodos	Lectura Anterior	Lectura Actual	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
AGOSTO/2019	2595 m3	2671 m3	76 m3	76 m3	Diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)
SEPTIEMBRE/2019	2671 m3	2723 m3	52 m3	52 m3	Diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Luego, mediante la visita técnica realizada al predio con ocasión a su reclamación el día 4 de Octubre de 2019 en la que participó la señora Martha Lucia Urrego, como usuario del servicio y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° M1315MMCEL041304AA, registra una lectura acumulada de 2729 m3 y la observación: "Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado, Usuaría cambio toda la tubería interna."

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira para los periodos de **AGOSTO/2019 Y SEPTIEMBRE/2019** son correctos y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y el uso y el cuidado de las instalaciones hidráulicas internas son responsabilidad exclusiva del usuario.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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 URREGO identificado con C.C. No. 34056504 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) MARTHA LUCIA URREGO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 6 A 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: MARTHA LUCIA URREGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 416248 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 4 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c4089**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236902-52 de 7 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236902-52
Fecha Resolución	7 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	GILDESA PALACIO
Matrícula No	1777556
Dirección para Notificación	MZ 22 CS 16 EL REMANSO

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. 236902-52

DE: 7 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236902 de 2 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) GILDESA PALACIO identificado con C.C. No. 1078178477, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236902 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1777556 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 22 CS 16 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1777556**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	1121 m3	1085 m3	36 m3	36 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **04 de Octubre del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio, en presencia de la señora GILDESA PALACIO identificada con C.C 1.078.178.407, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO: **“Se observa fuga externa en el sanitario por agua stop, medidor funcionando correctamente, ocupación 3 personas, Lectura Actual: 1140 m3.”** Situación que da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados. Se le recomienda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en sus próximas facturaciones.

Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1777556** por la Empresa, respecto al período de **Septiembre de 2019 por 36 m3, SON CORRECTOS**, ya que el consumo elevado se está presentado por la fuga en sanitario por agua stop, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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 GILDESA PALACIO identificado con C.C. No. 1078178477 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) GILDESA PALACIO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 22 CS 16 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: GILDESA PALACIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1777556 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

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. 236915-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236915-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MELBA ROSA LOPEZ
Matrícula No	1739200
Dirección para Notificación	CR 1 A # 17 A- 61 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

Resolución No. 236915-52

DE: 4 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236915 de 2 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que el día 2 DE OCTUBRE DE 2019 la señora MELBA ROSA LOPEZ identificada con C.C. No. 25245096, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236915 consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1739200 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 A # 17 A- 61 en los periodos facturados 2019-3,2019-9,2019-5,2019-2,2019-8,2019-4,2019-7,2019-6.

Sea lo primero aclarar que en observancia del **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.”*

Al revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observa que la empresa en los periodos reclamados ha facturado los consumos por estricta diferencia de lectura, con lo que se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, esto es:

Períodos	Lectura Anterior	Lectura Actual	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
MAYO/2019	87 m3	102 m3	15 m3	15 m3	Diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)
JUNIO/2019	102 m3	114 m3	12 m3	12 m3	Diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)
JULIO/2019	114 m3	119 m3	5 m3	5 m3	Diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)
AGOSTO/2019	119 m3	124 m3	5 m3	5 m3	Diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)
SEPTIEMBRE/2019	124 m3	126 m3	2 m3	2 m3	Diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)

De lo anterior se concluye que los metros facturados desde el periodo de Febrero/2019 son correctos, responden a la estricta diferencia de lectura del medidor N° P1815MMRSA109877AA y no serán objeto de modificación.

En lo que respecta, a la asignación de la estratificación socio-económica asignada al predio, se revisa el sistema de información comercial y se encuentra que efectivamente el predio ubicado en la Carrera 1 A # 17 A - 61, Barrio Santa Teresita, se identifica catastralmente con la ficha No. 01040000008500050000000000, registrado en la Secretaría de Planeación Municipal con estrato socioeconómico (3) Medio-Bajo.

Al revisar en el sistema de información comercial, encontramos que para el periodo de Marzo de 2019 con la solicitud 2851290, se realizó la modificación de la estratificación socioeconómica del predio a (3) Medio-Bajo, esta vez teniendo en cuenta lo reportado por la Secretaría de Planeación Municipal; la Empresa realizó el ajuste correspondiente en el valor del subsidio que se concedió y se debe cobrar al usuario la suma de \$840.128,20, correspondiente al subsidio concedido en el consumo de acueducto, vertimiento y cargos fijos; asignando en la facturación 42 cuotas de \$20.003,05.

Finalmente se observa que para la radicación de la reclamación usted adjunta Constancia de estrato de la ficha catastral No. 0104000001420011500000001 expedida el día 2 de Octubre de 2019, correspondiente a la nomenclatura AVENIDA DEL RIO # 18 - 02.; situación que hace concluir que no se hace referencia al mismo predio y que debe ser aclarada directamente en las oficinas de la Secretaría de Planeación Municipal; pues para la empresa la información del predio con la matrícula No. 1739200 es que se ubica en la Carrera 1 A No. 17 A - 61 con ficha catastral No. 01040000008500050000000000

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.”*

ARTÍCULO 102.- Estratos y metodología. *Los inmuebles residenciales a los cuales se provean servicios públicos se clasificarán máximo en seis estratos socioeconómicos así: 1) bajo-bajo, 2) bajo, 3) medio-bajo, 4) medio, 5) medio-alto, y 6) alto.*

Para tal efecto se emplearán las metodologías que elabore el Departamento Nacional de Planeación, las cuales contendrán las variables, factores, ponderaciones y método estadístico, teniendo en cuenta la dotación de servicios públicos domiciliarios. Ninguna zona residencial urbana que carezca de la prestación de por lo menos dos servicios públicos domiciliarios básicos podrá ser clasificada en un estrato superior al cuatro (4)

ARTÍCULO 103.- Unidades espaciales de estratificación. *La unidad espacial de estratificación es el área dotada de características homogéneas de conformidad con los factores de estratificación. Cuando se encuentren viviendas que no tengan las mismas características del conglomerado, se les dará un tratamiento individual.*

ARTÍCULO 104.- Recursos de los usuarios. *Toda persona o grupo de personas podrá solicitar revisión del estrato que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por el comité de estratificación en el término de dos meses y las reposiciones por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

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 MELBA ROSA LOPEZ identificado con C.C. No. 25245096 por concepto de ESTRATO INCORRECTO 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) MELBA ROSA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 A # 17 A- 61 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: MELBA ROSA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1739200 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 4 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c4089

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236916-52 de 4 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236916-52
Fecha Resolución	4 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARTIN OSORIO
Matrícula No	1847565
Dirección para Notificación	CR 24 C # 75 C- 29 SECTOR EL OSO

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. 3026775

Resolución No. 236916-52

DE: 4 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236916 de 2 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) MARTIN OSORIO identificado con C.C. No. 10132445, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236916 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1847565 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CR 24 C # 75 C- 29 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1847565**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Septiembre	1	888	866	22	9	V	18/09/2019

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia del (la) señor (a) MARY G. BAÑOL identificado (a) con CC N° 42.074.227, practicada el día **3 de Octubre de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO: “**Se revisó el predio el cual existe fuga en sanitario por rebose. Lectura Actual: 892 m3.**” Situación que se puede tomar como causa generadora del consumo elevado en el periodo reclamado.

Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.

Ahora bien, el usuario aduce en su reclamación que el encargado de tomar la lectura no lo hizo de manera efectiva ya que coloco el mismo consumo de los vecinos, no obstante, se observa que la lectura reportada en el sistema de **888 m3** el día 18 de Septiembre de 2019 con un avance de **22 m3** desde la última reportada de **866 m3** en el periodo anterior es totalmente valida y más aun con la lectura tomada en visita de terreno el día 3 de Octubre de **892 m3** al equipo de medida N°P1115MMCCA22964AA lo cual confirma la certeza y fiabilidad de las lecturas reportadas.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1847565** por la Empresa, respecto a los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura en un predio que se pudo verificar cuenta con instalaciones en buen estado en la actualidad y según lo reportado en visita técnica cuenta con presencia de fuga externa que es la causante del consumo elevado, por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por

parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Decreto 302 del 2000, Artículo 21.** Por el cual se reglamenta la **Ley 142 de 1994** el cual manifiesta:

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

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

- **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.

*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.” (Negrilla y cursiva del despacho)

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 MARTIN OSORIO identificado con C.C. No. 10132445 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) MARTIN OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 24 C # 75 C- 29 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARTIN OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1847565 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 4 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236920-52 de 7 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236920-52
Fecha Resolución	7 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	GLORIA INES RAMIREZ
Matrícula No	19609701
Dirección para Notificación	MZ 22 CS 17 NACEDEROS 2

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. 236920-52

DE: 7 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236920 de 3 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) GLORIA INES RAMIREZ identificado con C.C. No. 42067435, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236920 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19609701 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 22 CS 17 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19609701**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	475 m3	443 m3	32 m3	32 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio practicada el día **04 de Octubre del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO “**Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. Servicio para dos familias, ocupación 6 personas. Lectura Actual: 488 m3.**” Situación que no da claridad sobre las causas que generaron el consumo elevado, diferentes a la de la utilización normal del servicio. El predio no presenta ninguna desviación significativa.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19609701** por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE 2019 por 32, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por GLORIA INES RAMIREZ identificado con C.C. No. 42067435 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GLORIA INES RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 22 CS 17 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA INES RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19609701 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de

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

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

Dado en PEREIRA, el 7 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

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