

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. 120-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **RICARDO ZAPATEIRO BALLESTEROS** 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	120-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	ACCEDE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	RICARDO ZAPATEIRO BALLESTEROS
Matrícula No	172510
Dirección para Notificación	CR 10 # 12- 17 PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 8 DE OCTUBRE DE 2018

Señor (a):
RICARDO ZAPATEIRO BALLESTEROS
CR 10 # 12- 17
Teléfono: 3338866

Radicación: 120 del 25 DE SEPTIEMBRE DE 2018
Matrícula: 172510
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO PRESENTA ESCRITO DE QUEJA POR ABUSO DE FUNCIONARIO EN EL MOMENTO DEL CORTE, YA SE HABÍA CANCELADO LA FACTURA ANTES DEL CORTE, SE REPORTA LA RECONEXIÓN DESDE EL 24 DE SEPTIEMBRE 2018 Y NO SE HA RECONECTADO EL SERVICIO.
LEER DOCUMENTO ADJUNTO ANEXA 2 FOLIOS

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

Que en atención a la queja interpuesta ante la Empresa el día **25 de SEPTIEMBRE de 2018**, la cual se radicó posteriormente como la queja N°. 120 mediante el cual el usuario expresa su inconformidad en los siguientes términos: *“[usuario presenta escrito de queja por abuso de funcionario en el momento del corte, ya se había cancelado la factura antes del corte, se reporta la reconexión desde el 24 de septiembre 2018 y no se ha reconectado el servicio]”*. Adjuntando el siguiente escrito:

Pereira, septiembre 25 de 2018

Señores

Aguas y Aguas de Pereira

E.S.M,

Asunto: QUEJA POR ABUSO DE UN FUNCIONARIO


Presento esta queja porque ayer lunes 24 de septiembre, cortaron el agua de mi empresa, QUIMIPHARMA S.A.S. sin avisar ni preguntar ni asegurarse el pago de la factura la cual está al día ya que se pagó el sábado 22 a las 9:11 a.m.

Tuvimos que venir a la sala de atención al cliente el lunes 24 por la tarde y a pesar de demostrar que se había pagado a tiempo la factura, hoy martes 25, siendo las 9 de la mañana, aún no se nos ha reconectado el servicio con todos los perjuicios que esto ocasiona para el funcionamiento de nuestra empresa.

Deseo interponer la queja porque si el señor hubiera por lo menos tocado la puerta, le hubiésemos mostrado el pago correcto; pero nos cortó el agua sin ningún aviso; esto es un atropello contra el usuario y viola el debido proceso.

Solicito la reconexión inmediata del servicio y que se nos reconozca las pérdidas y perjuicios del trabajo ocasionada por el mal proceder de los trabajadores de su empresa.

Atentamente


RICARDO ZAPATEIRO
C.C. 73.102.857 de Cartagena
QUIMIPHARMA S.A.S.

Lo anterior respecto al predio ubicado en la CR 10 # 12- 17 del barrio: PARQUE LA LIBERTAD con matrícula de servicios públicos No. 172510, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de SEPTIEMBRE de 2018 el predio presentaba edad 1 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de CUARENTA Y CUATRO MIL SEISCIENTOS NOVENTA PESOS (\$44.690), con fecha límite de pago el **20 de SEPTIEMBRE de 2018.**

Por lo anterior, el día **24 de SEPTIEMBRE de 2018 a las 03:17 pm** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio.

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó el pago de forma extemporánea, **ya que pagó el día 25 de SEPTIEMBRE de 2018 a las 08:16 am.**

La reconexión del servicio fue realizada el mismo día **25 de SEPTIEMBRE de 2018 a las 09:00 am.** Procedimiento que efectivamente se ejecutó según refiere el sistema de información comercial.

Adicionalmente es importante hacer las siguientes aclaraciones respecto a la inconformidad con el proceso de suspensión del servicio: **1)** La Empresa genera el corte para predios de uso comercial en edad 01, tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación, **2)** El personal operativo tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario con la única excepción de no cortar cuando el usuario exhibe la factura debidamente cancelada **3)** Los funcionarios que realizan los procesos de corte y reconexión tienen como instrucción informar a los suscriptores y/o usuarios en terreno que dichos procesos se adelantarán y facturarán, por lo cual se presume que el personal de terreno suministra la información completa y correcta a los usuarios al momento de ejecutar dichos procesos, **4)** Los funcionarios que realizan los procesos de corte y reconexión tienen como instrucción entregar a los usuarios copia del acta de corte y de reconexión, por lo cual se presume que las mismas fueron suministradas al momento de ejecutar dichos procesos, puesto que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios, y la labor realizada por ellos goza de la presunción de buena fe.

Ahora bien, de conformidad con el documento allegado por el reclamante se evidencia que efectivamente se canceló extemporáneamente lo facturado en el periodo de SEPTIEMBRE de 2018 **ya que el pago se realizó día 22 de SEPTIEMBRE de 2018 (cuando la fecha límite de pago era el 20 de SEPTIEMBRE de 2018), pero además resulta imperativo señalar que la orden de corte fue generada el día 24 de SEPTIEMBRE de 2018 debido a que COLPATRIA - BALOTO reportó el pago el día 25 de SEPTIEMBRE de 2018 a las 08:16 am.**

En este orden de ideas, se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual o mayor a 01 mes, siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio. Dichos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse al inmueble a realizar suspensión del servicio siendo la causa imputable al suscriptor o usuario.

Por otra parte, teniendo en cuenta el hecho de que si bien el pago del periodo de facturación de **SEPTIEMBRE de 2018** se realizó extemporáneamente, se realizó el pago antes de efectuarse el proceso de corte, además dada la inconformidad de la quejosa y que la ley 142 de 1994 es su artículo 96. Estipula: “*Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran*”, este Departamento haciendo uso de la potestad antedicha procedió a comisionar al Departamento de Cartera mediante la solicitud **Nº. 2798233** para que anule el cumplido Nº. **377849604** y no se facture por reconexión del servicio en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** a la matrícula objeto de reclamación.

Así mismo se informa que en la revisión técnica realizada el día **1º de OCTUBRE de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A ESP al inmueble objeto de estudio, se encontró lo siguiente a saber: “*Predio solo, puerta con candado, se observa servicio reconectado*”. El medidor Nº. C16LA178588AA registró una lectura acumulada de 53 m3.

No obstante lo anterior, este Departamento pondrá en conocimiento del Jefe del Departamento de Facturación y Cartera de la empresa la inconformidad objeto de estudio, para que dada su calidad de supervisor de los procesos de Corte y la Reconexión del servicio de acueducto, tome las medidas que considere pertinentes sobre el particular para evitar que se presenten las inconsistencias referidas por el usuario en los procesos de corte y reconexión del servicio.

Para finalizar, este Departamento procede a informar que los suscriptores y/o usuarios que consideren que esta prestadora de servicios públicos domiciliarios está en la obligación de efectuar una indemnización por concepto de daños o perjuicios que les hubiese causado, deberán aportar las evidencias o esclarecer los hechos controversiales mediante los medios probatorios que la legislación procesal consagra para tal fin, pruebas que deberán ser presentadas en la dependencia de la Secretaría General de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira para que se analice la procedencia jurídica de la misma.

Con lo anterior se da por atendida su queja.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de*

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

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

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 queja presentada por el señor RICARDO ZAPATEIRO BALLESTEROS identificado con C.C. No. 73102857 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor RICARDO ZAPATEIRO BALLESTEROS enviando citación a Dirección de Notificación: CR 10 # 12- 17 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 tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18328-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **IDALBA LOPEZ HINCAPIE** 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	18328-52
Fecha Resolución Recurso	8 DE OCTUBRE DE 2018
RECLAMO	229502 de 7 DE SEPTIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	IDALBA LOPEZ HINCAPIE
Identificación del Peticionario	42093980
Matrícula No.	19563019
Dirección para Notificación	KILOMETRO 5 VIA MARCELA EL PLACER COMBIA SIN BARRIO

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 18328-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18328 DE 24 DE SEPTIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 229502 DE 27 DE AGOSTO DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que la señora IDALBA LOPEZ HINCAPIE, identificada con cédula de ciudadanía No. 42093980 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 229502-52 de 7 DE SEPTIEMBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 19563019 Ciclo 6, ubicada en la dirección VIA COMBIA KM 5 CS 2, Barrio EL PLACER en los periodos facturados de JULIO y AGOSTO de 2018

Que el recurrente por escrito presentado el día **24 de SEPTIEMBRE de 2018** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: “[No estoy de acuerdo con lo que me están cobrando, ya que en la casa solo vivimos 03 personas, no hay daños internos ni consumos excesivos, es una sola casa, desde hace 02 meses me llega cobro nada coherente]”, por lo tanto solicita se revoque la decisión tomada en la resolución 229502-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

Que en primer término, se le informa al peticionario que el inciso cuarto del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, referente al Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios estipula que: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos”. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto a los últimos 05 periodos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; es decir, **los periodos facturados de MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2018**, en los siguientes términos, a saber:

Que verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de **MAYO de 2018** el medidor registró de **946 m3 a 970 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **0 m3**. La Empresa facturó por diferencia de lectura **24 m3** de consumo.

Que verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **JUNIO de 2018** el medidor registró de **970 m3 a 1036 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **66 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **23 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 “Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores”, **dejando pendiente por facturar 43 m3**. Además se registra la siguiente observación: “En el predio no dejan revisar”.

Para el periodo de **JULIO de 2018** el medidor registró de **1036 m3 a 1125 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **89 m3**, que sumado a los **43 m3** pendientes por facturar del período de JUNIO de 2018 da como resultado **132 m3**. Además se registra la siguiente observación: “Se cobran 43 m3 pendientes del mes 6, se realizaron dos visitas técnicas y no se pudo revisar. 5 personas, predio solo, medidor está registrando (PREVIA)”. Por lo cual la empresa facturó **132 m3**, no quedando consumos pendientes por facturar para próximas facturaciones.

En el periodo de **AGOSTO de 2018** el medidor registró de **1125 m3 a 1186 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **61 m3**.

En la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **14 de JULIO de 2018**, se encontró lo siguiente, a saber: “[INFORME DE LA VISITA EN TERRENO: Consumos compartidos para 04 casas, **casa 01 fuga por agua stop**, casas 02 y 03 sin fugas, casa 04 predio solo posible fuga interna en baño”. El equipo de medida N°. P1415MMRSA50625AA registraba una lectura acumulada de **1130 m3**.

El 29 de AGOSTO de 2018 se encontró en la visita realizada medidor No. P1415MMRSA50625AA de 1/2”, en buen estado y registrando normal, con lectura de **1200 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición; Se visitó el predio el cual está sólo, se le marca a la usuaria en 3 ocasiones el cual suena apagado. A continuación se adjunta la evidencia fotográfica:



En posterior visita realizada el 03 de SEPTIEMBRE de 2018 se encontró medidor No. 50625, en buen estado y registrando normal, con lectura de **1205 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial. Se revisó con geófono las instalaciones internas y no existe fuga interna.

Que el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, Decreto 1842/91, en el artículo 42 establece: *“DEL TRATAMIENTO DE FUGAS. Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de fuga visible, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado”*.

Que en aras de brindar cabal respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **28 de SEPTIEMBRE de 2018** donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida N° **P1415MMRSA50625AA** que **está en buen estado y tiene un funcionamiento normal** registra una lectura acumulada de **1226 m3**, Se desvirtúa inconsistencia tanto en el equipo de medición como en el reporte del lector. *“[Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado]”*. A continuación se anexa fotografía del medidor:



Que en el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicadas con ocasión de la reclamación y el recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que estaban en buen estado, sin fugas. Por lo tanto, lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el medidor.

Que en este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 164, 165, 166, 168, 169 y 170 del Código General del Proceso, 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.

Que en consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados **en los periodos de MAYO, JUNIO, JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2018** no serán objeto de modificación, porque si bien la recurrente fundamenta la inconformidad con el consumo facturado en los periodos de AGOSTO y de SEPTIEMBRE de 2018 en que *no hay daños internos ni consumos excesivos*, este Departamento concluye de conformidad con el acervo probatorio que se presentó un incremento del consumo debido a la existencia de una fuga visible, la cual según los diagnósticos técnicos de las visitas efectuadas con ocasión del reclamo y el recurso ya fue reparada, en razón de lo cual el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor. Por lo anterior, los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida, el cual se encuentra en perfecto estado, y de conformidad con el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

Que además, este despacho considera que la actuación de la empresa, se enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de este.

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

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.

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 IDALBA LOPEZ HINCAPIE y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 229502-52 de 7 DE SEPTIEMBRE DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 8 DE OCTUBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18326-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBEN DARIO MESA** 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	18326-52
Fecha Resolución Recurso	8 DE OCTUBRE DE 2018
RECLAMO	229611 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	MODIFICA
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	RUBEN DARIO MESA
Identificación del Peticionario	1088250760
Matrícula No.	57976
Dirección para Notificación	CR 10 # 7- 08 COROCITO

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.

Se concede el recurso de apelación remitiendo copia del presente expediente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios para que en segunda instancia se decida sobre la apelación.

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 18326-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18326 DE 24 DE SEPTIEMBRE DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 229611 DE 29 DE AGOSTO DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) RUBEN DARIO MESA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088250760 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 229611-52 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula No. 57976 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 10 # 7- 08, Barrio COROCITO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-5,2018-7,2018-4,2018-6,2018-8.

Que el recurrente por escrito presentado el día 24 DE SEPTIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, e impugnó la decisión argumentando que no cuenta con servicio de agua en esa matrícula y se está cobrando consumo en metro de agua que no pasaron por el medidor, no he tenido servicio nunca desde que el predio ha estado ocupado por medio de esa matrícula y medidor; al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

1. Sea lo primero establecer que la decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente a los predios identificados con la matrícula de servicios No. 57976, ubicado en la CR 10 # 7- 08, Barrio COROCITO, el cual cuenta con disponibilidad del servicio.
2. Igualmente es pertinente, aclarar a la recurrente, lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994: *"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 anterior, no es ajustado en derecho las peticiones que versen sobre periodos de facturación anteriores al período de Abril de 2018, por lo tanto, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia, durante los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la presentación de la reclamación.

El concepto SSPD-OJ [2006-258](#) emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo [154](#) de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

3. Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se ejecutó el día 27 de SEPTIEMBRE de 2018 encontrando medidor No. P1515MMRSA76948AA con lectura de 0 m3; además, con la siguiente información: *"se revisó el predio, no utiliza el servicio ya que está suspendido,*

Tiene medidor nuevo instalado. Nota: me infirma el usuario que el servicio está suspendido hace cinco años. Adicionalmente, solicita que le reconecten el servicio.”

4. La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. ESP, durante los últimos cinco (5) períodos ha facturado a la matrícula **57976**, únicamente los cargos fijos, más los intereses en mora, y no se han liquidado consumos pues no hay aprovechamiento del servicio al encontrarse suspendido y el predio desocupado con excepción del período de Abril de 2018, la liquidación de los cargos fijos se realiza por la disponibilidad permanente del servicio, pues cuenta con la acometida suspendida, lo cual se evidenció en la visita de terreno efectuada el 27 de Septiembre de 2018, por personal del Departamento de Servicio al Cliente, así, es importante para la Empresa informar que las instalaciones hidráulicas hacen parte el integral del inmueble por adhesión y la Empresa no ha retirado las acometidas, simplemente el predio cuenta con el servicio suspendido.

Sobre el **CARGO FIJO**, considera la OFICINA JURIDICA de la SSPD:

Ratificamos el concepto jurídico SSPD-OAJ-2011-034, el cual puede consultar a través de nuestra página web: www.superservicios.gov.co en el siguiente sentido:

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

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

*(...) La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. **El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe.** A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio (...).” **(Negrillas fuera del texto original)***

*En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no haya podido utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro. **(Negrilla fuera del texto original)***

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

Por tanto, se precisa que de acuerdo con la normatividad vigente, el cobro del cargo fijo a los usuarios suspendidos, es obligatorio.

Es así, que esta Superintendencia, mediante el Concepto SSPD-OAJ-2003-442, señaló:

“(...) 9. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: COBRO DE CARGO FIJO

La suspensión es diferente al corte del servicio o terminación del contrato de condiciones uniformes, pues como se refirió arriba el cargo fijo se trata de un costo económico relacionado con la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso, por lo que el hecho que este suspendido no quiere decir que no se tenga la disponibilidad del mismo, pues esta se dará una

vez el usuario haya pagado la deuda debida, incluyendo los intereses de mora y el costo en que incurra la empresa para restablecer el servicio.

De manera que, es legal el cobro del cargo fijo, independientemente de que el inmueble se encuentre habitado o no, si tiene suspendido el servicio por cuanto este costo garantiza que el usuario pueda disponer en cualquier momento del servicio sin solución de continuidad.

En consecuencia, tratándose de suspensión se está delante de una medida transitoria y por tanto, existe el cobro del cargo fijo, igual sucede con los demás servicios.

Ahora bien, los numerales 1 y 2 del artículo 90 de la ley de servicios públicos domiciliarios hacen relación a los elementos que conforman las fórmulas tarifarias y no hacen mención sobre los eventos en que deben ser cobrados tanto el cargo por unidad de consumo como el cargo fijo. Con todo, cuando el numeral 2 indica que no importa el nivel de uso del servicio, quiere decir que el cargo fijo se cobra a quienes cuenten con el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, sin que se tenga en cuenta para el cobro de este cargo la utilización del servicio, puesto que él obedece a la posibilidad con que cuenta el usuario de utilizarlo en el momento que lo necesite, en otros términos hace referencia a la disponibilidad del servicio. (...)"

5. Razón por la cual no se ajusta a derecho la exoneración de la deuda, ni procede la reliquidación de los cobros efectuados, los cuales son correctos y no injustificados como afirma el recurrente, porque el inmueble cuentan con la disponibilidad permanente del servicio de acueducto y alcantarillado sin que han liquidado consumos, en los últimos cinco períodos de facturación con excepción del período de Mayo de 2018 por 13 m3, los cuales será reliquidados.
6. Es importante resaltar, respecto de la solicitud de restablecimiento del servicio, que la misma es posible **si el suscriptor efectúa acuerdo de pago o pago total**, según política interna de la Empresa, para lo cual deberá solicitar la liquidación de la cuenta y el recibo de pago sin los intereses, con un asesor del Centro de Servicios, sin que pueda deducirse, una negación del servicio.
7. Así las cosas, la Empresa declarará **PARCIALMENTE PROCEDENTE** el presente recurso, **MODIFICANDO** la resolución atacada, aclarando lo anterior así: **Procedente:** Reliquidación del consumo facturado erróneamente en el período de Mayo de 2018 por 13 m3; **no procedente:** los cobros efectuados por concepto de cargos fijos de acueducto y alcantarillado y; dejando a discreción del usuario reclamante el restablecimiento del servicio, por encontrarse la condición sujeta a un acuerdo de pago o pago total de la obligación que ostenta el predio con matrícula No. 57976.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-65095** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-5	477	0	13	0	12239	-12239
AJUSTE A LA DECENA	2018-5	477	0	0	-4	-1	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-5	477	0	13	0	20168	-20168
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-5	477	0	13	0	20850	-20850
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-5	477	0	0	0	-3	3

NC CONTRIB ACUEDUC TO	2018-5	477	0	13	0	11839	-11839
--------------------------------	--------	-----	---	----	---	-------	--------

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 PARCIALMENTE PROCEDENTE el Recurso presentado por RUBEN DARIO MESA contra la Resolución No. **229611-52 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2018**, y **MODIFICA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución, con las siguientes observaciones: **Procedente:** Reliquidación del consumo facturado erróneamente en el período de Mayo de 2018 por 13 m3; **no procedente:** los cobros efectuados por concepto de cargos fijos de acueducto y alcantarillado y; dejando a discreción del usuario reclamante el restablecimiento del servicio, por encontrarse la condición sujeta a un acuerdo de pago o pago total de la obligación que ostenta el predio con matrícula No. 57976.

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 57976 la suma de **-65095**. 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 8 DE OCTUBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: chcuellar

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18338-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA LUCERO BUSTAMANTE DE 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:

Recurso No	18338-52
Fecha Resolución Recurso	8 DE OCTUBRE DE 2018
RECLAMO	229814 de 7 DE SEPTIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA LUCERO BUSTAMANTE DE CASTRILLON
Identificación del Peticionario	24389618
Matrícula No.	780445
Dirección para Notificación	MZ 21 CS 7 CORALES

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

Visita No. 2789770

Resolución No. 18338-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18338 DE 26 DE SEPTIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 229814 DE 5 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que la señora MARIA LUCERO BUSTAMANTE DE CASTRILLON, identificada con cédula de ciudadanía No. 24389618 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 229814-52 de 7 DE SEPTIEMBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 780445 Ciclo 11, ubicada en la dirección MZ 21 CS 7, Barrio CORALES en el **periodo facturado 2018-8.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 26 DE SEPTIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, impugnó la decisión de acuerdo a lo expuesto en el documento adjunto. Además, solicita:

- Se REVOQUE la decisión tomada en la resolución 229814-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primer lugar, con el fin de brindar cabal 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 Debido Proceso establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 28 de SEPTIEMBRE de 2018 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el predio tiene instalado el medidor No. P1515MMRSA66820AA el cual está en buen estado, tiene un funcionamiento normal registra una lectura de acumulada de 703 m3, habitan el predio 05 personas y todas las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas.

Con la finalidad de demostrar que en el período de AGOSTO de 2018 no se presentó desviación significativa de consumo, se mencionarán los consumos facturados en los últimos 5 períodos:

Para el período de ABRIL de 2018 el medidor avanzó de 539 m3 a 563 m3, arrojando una diferencia de 24 m3.

En el período de MAYO de 2018 el medidor avanzó de 563 m3 a 593 m3, arrojando una diferencia de 30 m3.

En el período de JUNIO de 2018 el medidor avanzó de 593 m3 a 620 m3, arrojando una diferencia de 27 m3.

En el período de JULIO de 2018 el medidor avanzó de 620 m3 a 640 m3, arrojando una diferencia de 20 m3.

En el período de AGOSTO de 2018 el medidor avanzó de 640 m3 a 671 m3, arrojando una diferencia de 31 m3.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **AGOSTO de 2018** efectivamente ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario*

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

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona normalmente y las instalaciones están en buen estado, sin fugas; además, en el período de AGOSTO de 2018 se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994 y no se presentaron causas externas que afectaran el consumo.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrojadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 164, 165, 166, 168, 169 y 170 del Código General del Proceso, 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 orientado a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en el período de AGOSTO DE 2018 no serán objeto de modificación, porque se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida. Además, 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.

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

Finalmente se le informa a la recurrente que cada vez que se le toma lectura el personal operativo deja la respectiva constancia a través de la ranura de la puerta, con el fin de que cuando al usuario abra la puerta la pueda ver, es una labor que se realiza mes a mes, no obstante dada la inconformidad de la usuaria, este Departamento mediante la solicitud N°. 2798256 comisionó al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa para que en próximos periodos de facturación se entregue la tirilla o constancia del reporte de la lectura en el inmueble de matrícula N°. 780445. Sin embargo, en caso de que se presente algún inconveniente con la entrega de la copia de la lectura, respetuosamente se le solicita que reporte nuevamente ésta situación en las instalaciones de la Empresa, con la finalidad de tomar todas las acciones necesarias para dar una solución a la situación. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de este.

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.

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 LUCERO BUSTAMANTE DE CASTRILLON y **NO ACCEDE** en todas sus partes la Resolución No. 229814-52 de 7 DE SEPTIEMBRE DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 8 DE OCTUBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18343-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA VIVIANA JIMENEZ ARISTIZABAL** 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	18343-52
Fecha Resolución Recurso	8 DE OCTUBRE DE 2018
RECLAMO	229936 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	CLAUDIA VIVIANA JIMENEZ ARISTIZABAL
Identificación del Peticionario	42119069
Matrícula No.	863142
Dirección para Notificación	CR 9 # 22- 36 APTO 502 LAGO URIBE

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 18343-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18343 DE 27 DE SEPTIEMBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 229936 DE 17 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el recurrente por escrito presentado el día 27 DE SEPTIEMBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión de acuerdo a lo expuesto en el documento adjunto. Adicionalmente solicita se revoque la decisión tomada en la resolución 229936-52

Al respecto le preciso lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Que se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de **MAYO de 2018**, ya que el equipo de medida N° **1115MMCCA14350AA** avanzó de **293m3 a 344m3** arrojando una diferencia de lectura de **51m3**, pero como no se efectuó oportunamente la revisión previa, la Empresa de conformidad con lo establecido en los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, liquidó el consumo promedio, es decir de **51 m3** que registró el equipo de medida se facturaron **2m3**, quedando pendiente por facturar **49 m3**.

Que para el día 31 de mayo de 2018, se realizó una primera visita previa a la facturación, con observación: "*Predio desocupado hace más de un año, informan en portería no se pudo revisar. Usuarios no llegaron a la cita para la revisión*" el equipo de medida N° **1115MMCCA14350AA**, se encuentra en buen estado y registra una lectura acumulada 344m3.

Que para los períodos de JUNIO y JULIO de 2018 el medidor no presento diferencia de lectura, conservo la lectura de **344m3**, por tanto la Empresa en estos periodos facturo **0m3**.

Que el día **06 de JULIO de 2018** la empresa entregó en el inmueble objeto de reclamo la notificación de **VISITA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION** donde se le informaba que con ocasión a la presencia de una desviación significativa se visitaría el inmueble el día **12 de JULIO de 2018 a las 11:00 am**. El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **344 m3**.

El día **12 de JULIO de 2018 a las 11:00 am** se realizó **VISITA PREVIA A LA FACTURACION** al inmueble, encontrando lo siguiente, a saber: "*El estado físico del medidor: Bueno. Descripción de las instalaciones internas y su funcionamiento: Predio desocupado, con llave de paso cerrada, se ingresó al predio y se abre llave de paso y se encuentra fuga en macho de agua fría sin tapa de la cocina*". El equipo de medida registraba una lectura acumulada de **344 m3**. Testigo de la visita: **PEDRO PABLO VINASCO identificado con C.C. 7517319**.

Que para el periodo de AGOSTO de 2018 y previa notificación, fue realizada una segunda visita técnica a la facturación, el día 12 de julio de 2018, donde se reportó "*Predio desocupado, con llave de paso cerrada, se ingresa al predio y se abre la llave de paso y se encuentra fuga en macho de agua fría sin tapa de la cocina*" el

medidor N° **1115MMCCA14350AA** se reportaba en buen estado, con una lectura acumulada de 344m³, desvirtuando inconsistencia en el reporte del lector, tanto de la lectura como del equipo de medición, por lo anterior se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, por lo tanto se determinó que fue utilización del servicio y **a los 0m³** que registró el equipo de medida en AGOSTO de 2018 se le agregaron **los 49m³** dejados de facturar en el período de MAYO de 2018, para **un total de consumo facturado de 49 m³**, registrando en el software empresarial, la observación “Consumo de agua acumulada”, lo anterior de conformidad con lo establecido en los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que con ocasión del reclamo se realizó revisión técnica al inmueble el día **18 de SEPTIEMBRE de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, donde se encontró: *“[Se revisó el apto no hay fugas todo en buen estado, está desocupado hace un año]”*, el equipo de medida N° **1115MMCCA14350AA** está en buen estado y con un funcionamiento normal, el medidor registra una lectura acumulada de **344m³**, desvirtuando inconsistencia en el equipo de medida.

Que con el fin de brindar cabal 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 Debido Proceso establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se ejecutó el día 1° de OCTUBRE de 2018 encontrando lo siguiente: *“Se llama al teléfono de la usuaria, el cual se va a buzón, se visita predio y se encontró solo. El medidor No. 1115MMCCA14350AA con lectura de 344 m³”*

Que en el caso concreto y que nos atañe, no se pudo revisar las instalaciones internas del inmueble en la visita técnica efectuada por la empresa con ocasión del reclamo impetrado a la prestadora, pese a que al momento de la interposición del reclamo se le informó al usuario sobre la necesidad de facilitar la realización de las visitas técnicas y este requerimiento no se cumplió, contrariando lo dispuesto en el contrato de Servicios Públicos Domiciliarios que estipula en la CLÁUSULA DÉCIMA sobre las obligaciones del suscriptor o usuario literal n) *“Permitir la revisión de las instalaciones internas (...)”*, además ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, que en la visita de revisión previa realizada el día **12 de JULIO de 2018 a las 11:00 am** se encontró el predio desocupado, que igualmente se encontró fuga en macho de agua fría sin tapa de la cocina, es decir, FUGA VISIBLE, **la cual es responsabilidad del usuario y no de la empresa prestadora del servicio público domiciliario de acueducto**, de ahí que para este Departamento no sea de recibo la manifestación contenida en el escrito de recuso consistente en: *“el único consumo que se generó fue cuando fue cuando los funcionarios de la Empresa de manera imprudente y negligente dejaron abierta la llave de registro”* refiriéndose a la visita en la cual fue testigo el señor **PEDRO PABLO VINASCO identificado con C.C. 7517319**, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el medidor y que lo facturado por concepto de consumo no puede ser endilgado a Aguas y Aguas de Pereira.

Que el Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, Decreto 1842/91, en el artículo 42 establece: *“DEL TRATAMIENTO DE FUGAS. Si como consecuencia de las pruebas realizadas se comprueba la existencia de fuga visible, la entidad informará de ello al usuario y/o suscriptor en la fecha de revisión y le advertirá que dicho consumo le será facturado”*.

Que así mismo es perentorio agregar que el diagnóstico técnico de los revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP siempre se consigna en las actas de visita técnica, que las recomendaciones que ellos suministran siempre se otorga por escrito, nunca de manera verbal, y las actas de las visitas anteriormente referidas gozan de la presunción de buena fe, por lo tanto desvirtúan la manifestación efectuada en el escrito de reclamo y recurso.

Que en este orden de ideas resulta pertinente socializarle que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se ciñe a los lineamientos establecidos para su función social, como es la prestación eficiente y equitativa de los servicios de Agua Potable y Saneamiento Hídrico con Responsabilidad Social Empresarial, en razón de lo cual fue creado el Departamento de servicio al cliente para recibir, atender, tramitar y responder todas las peticiones, quejas, reclamos y recursos de conformidad con la normativa vigente aplicable del sector, a través de un recurso humano altamente calificado e idóneo, además es de resaltar que el Departamento de Servicio Al Cliente constantemente trabaja en la mejoría permanente del servicio.

Que en este orden de ideas, en el predio se presentó una fuga visible, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la

diferencia de lectura, en razón a lo cual la Empresa considera que el consumo facturado en el periodo de **AGOSTO de 2018** es correcto y no serán objeto de modificación alguna, además teniendo en cuenta que de acuerdo a los medios de prueba, se garantizó el debido proceso, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamientos de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente, de ahí que la Empresa ha actuado de conformidad con la ley 142 de 1994.

Que en consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en el período de AGOSTO DE 2018 no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y había una FUGA EXTERNA que trajo como consecuencia el aumento en el consumo. Además, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, por tratarse de un asunto de su competencia, de acuerdo al artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por CLAUDIA VIVIANA JIMENEZ ARISTIZABAL y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 229936-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

el recurrente desista expresamente y por escrito.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 8 DE OCTUBRE DE 2018



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: dmmuneton

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18375-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO FERNANDO ACOSTA JIMENEZ** 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	18375-52
Fecha Resolución Recurso	8 DE OCTUBRE DE 2018
RECLAMO	230034 de 24 DE SEPTIEMBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	DIEGO FERNANDO ACOSTA JIMENEZ
Identificación del Peticionario	1113592247
Matrícula No.	226175
Dirección para Notificación	CRA 17 BIS # 19 - 77 BLOQUE 4 APTO 502 CONJUNTO RESIDENCIAL LOS ALMENDROS CENTRO

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. 18375-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18375 DE 5 DE OCTUBRE DE 2018 SOBRE **RECLAMO No. 230034 DE 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) DIEGO FERNANDO ACOSTA JIMENEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1113592247 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 230034-52 de 24 DE SEPTIEMBRE DE 2018, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 226175 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 5 # 23- 32, Barrio LAGO URIBE en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-9.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 5 DE OCTUBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión inconforme con el cobro del consumo de septiembre, solicita revisar, funciona un café y el consumo es mínimo, 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:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 21 de septiembre de 2018 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 54 m³, usuario no llegó al hora citada para la revisión, sin embargo se verificó el estado del medidor y de la acometida, los cuales se observaron en buen estado.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de **agosto de 2018**, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de 50 m³ que registró el equipo de medida se facturó **1 m³**, quedando pendiente por facturar 49 m³, y para el período **de septiembre de 2018** se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se determinó que fue utilización del servicio y por lo tanto, a los **2**

m3 que registró el equipo de medida en septiembre se le agregaron los 49 m3 dejados de facturar en el período anterior, para un total de consumo facturado de 51 m3, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de SEPTIEMBRE de 2018, cobrando el consumo que registró el medidor en dicho periodo equivalente a 2 m3.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de SEPTIEMBRE DE 2018, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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.

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

3) 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.

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

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."

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-254641** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-9	483	0	0	0	-55790	55790
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-9	483	0	0	0	55790	-55790
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-9	483	2	51	1821	46444	-44622
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-9	483	2	51	3446	87883	-84437
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	483	2	51	3103	79121	-76018
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-9	483	2	51	2023	51587	-49564

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por DIEGO FERNANDO ACOSTA JIMENEZ en contra de la Resolución No. 230034-52 de 24 DE SEPTIEMBRE DE 2018, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 226175 la suma de **-254641**. Dicha

acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 8 DE OCTUBRE DE 2018



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. 230011-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBERTO RESTREPO ANGEL** 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	230011-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ALBERTO RESTREPO ANGEL
Matrícula No	1798669
Dirección para Notificación	CLL 19 BIS # 10 - 26 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. 230011-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230011 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el señor ALBERTO RESTREPO ANGEL identificado con C.C. No. 4474450, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230011 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1798669 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 14 CR 13 C.COMERCIAL UNIPLEX OF 408 LA CIRCUNVALAR en el periodo facturado 2018-9.

Que este Departamento se pronunciará en los siguientes términos respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por cobros de instalación domiciliaria: Instalación de Medidor ,según Diferido N°377704332.

Que en el caso concreto y con el fin de dar cabal respuesta a las pretensiones planteadas por el reclamante y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se analizó el caso bajo examen encontrando lo siguiente:

Que verificado el sistema de información comercial de la Empresa, se pudo observar que en el predio con matrícula N°1798669, se encontraba instalado el equipo de medida de diámetro de **1 pulgada** clase C, N° **1025MMCAF00050AA**, con una fecha de instalación del 6 de agosto de 2010, y según el software empresarial reportaba la calidad de **FRENADO**, razón por la cual la Empresa, en virtud del Artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, tenía la obligación de garantizar una correcta medición de los consumos, dando seguridad al usuario, en que lo facturado fuera realmente lo utilizado, por lo cual se hacía necesario realizar la instalación de un nuevo equipo de medida.

Que según el software empresarial, para el día 30 de julio de 2018, fue instalado en el predio CL 14 CR 13 C.COMERCIAL UNIPLEX OF 408 CIRCUNVALAR, un medidor con las mismas características técnicas del anterior, es decir diámetro de **1 pulgada, tipo de medidor volumétrico metálico N° 15BC107487**.

Que en consecuencia y verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que según cumplido N°37704332, se están realizando los siguientes cobros:

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
131020013	MEDIDOR DE VOLUMETRICO DE 1"	1,136,430.68	1.00	15.00	170,464.60	19.00	248,310.10	1,555,205.39
1570300304	DESMONTE DE MEDIDOR 1"	58,312.26	1.00	15.00	8,746.84	19.00	12,741.23	79,800.33
1570300306	INSTALACION DE MACROMEDIDOR DE 1"	36,358.64	1.00	15.00	5,453.80	19.00	7,944.36	49,756.80
								1,684,762.51

Que de acuerdo a lo apreciado en la orden de trabajo N°2745811 y lo verificado en el sistema de información comercial de la Empresa, se encuentra que efectivamente los ítems facturados en diferido N°377704332 corresponden y fueron correctamente instalados en el predio de matrícula N°1798669, CL 14 CR 13

C.COMERCIAL UNIPLEX OF 408 CIRCUNVALAR.

CONCLUYÉNDOSE:

Que por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° 377704332, por valor de \$1.684.762,51 por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación medidores y no expedirá factura diferente para el periodo de SEPTIEMBRE de 2018 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No 1798669.

Se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil, por tanto, no es una decisión que toma el funcionario que realiza la instalación, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

FUNDAMENTOS LEGALES

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.*

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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 determinar 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.

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

los servicios públicos.

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ALBERTO RESTREPO ANGEL identificado con C.C. No. 4474450 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor ALBERTO RESTREPO ANGEL enviando citación a Dirección de Notificación:, CLL 19 BIS # 10 - 26 CENTRO haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALBERTO RESTREPO ANGEL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1798669 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ysanchez**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230156-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO MAYZ** 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	230156-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	DIEGO MAYZ
Matrícula No	993766
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 1 PS 3 LA CAMPINA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 230156-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230156 de 24 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el señor DIEGO MAYZ identificado con C.C. No. 24700745, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230156 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 993766 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 1 PS 3 LA CAMPINA en los periodos facturados 2018-7,2018-8.

Que este Departamento se pronunciará sobre el consumo facturado en los periodos de JULIO y AGOSTO de 2018 en los siguientes términos:

Que con ocasión del reclamo, se realizó revisión técnica al inmueble el día **26 de septiembre de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado, nivel ocupacional 4 personas, al parecer el tubo que va por la parte de atrás alimenta un apartamento que hay en el cuarto piso, el cual no se puede verificar ya que está solo.]”, el equipo de medida N° **P1715MMRSA95809AA** esta en buen estado y con un funcionamiento normal desvirtuando inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como del equipo de medición, el medidor registra una lectura acumulada de **141m3**, la cual es coherente con la reportada en el sistema de información comercial.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la Empresa en los periodos de JULIO y AGOSTO DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, es decir la Empresa realiza el cobro del consumo con base en la diferencia de lectura, con lo cual se tiene una alta posibilidad que en todos los periodos el valor de la factura no sea igual, para visualizar lo anteriormente mencionado se procede a relacionar el reporte de lecturas y consumos facturados a la matrícula **993766 durante los periodos de julio y agosto de 2018, así:**

Lecturas							
PQR BPM							
un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna							
Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Causal	Observación	F
2018	Agosto	108	92	16	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION	
2018	Julio	92	71	21	SIN ANOMALIA	PREDIO RECIENTE OCUPADO	

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

CONCLUYÉNDOSE:

Que por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este

Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de JULIO y AGOSTO DE 2018 son correctos y no serán modificados, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 DIEGO MAYZ identificado con C.C. No. 24700745 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 DIEGO MAYZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 1 PS 3 LA CAMPINA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIEGO MAYZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el

servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 993766 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ysanchez**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230374-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

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

Resolución No	230374-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	WILIAM DIAZ
Matrícula No	19611788
Dirección para Notificación	CL 31 BIS # 13 B - 11 PS 2 SAN NICOLAS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 230374-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230374 de 25 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el señor WILIAM DIAZ identificado con C.C. No. 9870382, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230374 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19611788 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 31 BIS # 13 B - 11 PS 2 SAN NICOLAS en el periodo facturado 2018-9.

Que este Departamento se pronunciará en los siguientes términos, respecto al consumo facturado en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018**.

Que con ocasión del reclamo, se realizó revisión técnica al inmueble el día 3 de **OCTUBRE de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[Se verificaron todas las instalaciones del predio y están en buen estado, no existen ni fugas ni daños]”, el equipo de medida N° **P1615MMRSA86025AA** esta en buen estado y con un funcionamiento normal desvirtuando inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como del equipo de medición, el medidor registra una lectura acumulada de **225m3**, la cual es coherente con la reportada en el sistema de información comercial.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la Empresa en el periodo de SEPTIEMBRE DE 2018 facturó los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **34m3**, avanzó de 179m3 a 213m3, con observación “**ocup. personas 4, se ajustan consumos del mes anterior**”, es decir: que a los 34m3 que marcó el equipo de medida, se restaron los 14m3 del periodo de AGOSTO de 2018, los cuales habían sido facturados por promedio, ya que para ese periodo no fue posible tomar lectura, por cuanto el medidor registraba “**medidor no se puede leer, medidor tapado**”, de modo que, para el periodo de SEPTIEMBRE de 2018, se facturarón **20m3**.

CONCLUYÉNDOSE:

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por WILIAM DIAZ identificado con C.C. No. 9870382 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 WILIAM DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 31 BIS # 13 B - 11 PS 2 SAN NICOLAS 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: WILIAM DIAZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19611788 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ysanchez**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230186-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YEISON MARTINEZ** 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	230186-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	YEISON MARTINEZ
Matrícula No	1463066
Dirección para Notificación	CL 22 # 7- 37 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

Resolución No. 230186-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230186 de 25 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el señor YEISON MARTINEZ identificado con C.C. No. 1088255989, obrando en calidad de Poseedor presentó RECLAMO No. 230186 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1463066 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 22 # 7- 37 LAGO URIBE en el periodo facturado 2018-9.

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

Que con ocasión del reclamo se realizó revisión técnica al inmueble el día 26 de SEPTIEMBRE de 2018 por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[Funciona restaurante bar de 12 del día hasta las 9 de la noche, se observa acometida directa, por robo de medidor, además se revisó y existe fuga por el agua stop del sanitario. Nota: Se recomendó el arreglo”].

Que el periodo de SEPTIEMBRE de 2018, comprende desde el 10 de agosto al 8 de septiembre de 2018, y revisado el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que la Empresa para este periodo, facturo los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida N° 1215MMCMX22288AA instalado aún al momento de la toma de lectura; la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y a los consumos generados por la fuga por agua stop que se detectó en la visita técnica de fecha 26 de septiembre de 2018, la cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de 74m3, avanzó de 2915 a 2989 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

CONCLUYÉNDOSE:

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por YEISON MARTINEZ identificado con C.C. No. 1088255989 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 YEISON MARTINEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 22 # 7- 37 LAGO URIBE 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: YEISON MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1463066 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: ysanchez

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230213-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEIDY JOHANA 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	230213-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	LEIDY JOHANA GARCIA
Matrícula No	703439
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 23 SANTA ELENA

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. 2789439

Resolución No. 230213-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230213 de 26 DE SEPTIEMBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE SEPTIEMBRE DE 2018 el (la) señor(a) LEIDY JOHANA GARCIA identificado con C.C. No. 1088244434, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230213 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 703439 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 1 CS 23 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9,2018-8

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE SEPTIEMBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Leidy Garcia como usuario del servicio público y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA91346AA el cual registra una lectura acumulada de 363 m3. Se revisó el predio el cual NO existen fugas visibles, medidor GIRA con las llaves CERRADAS Geófono

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial del predio con matrícula de servicios públicos No. 703439, se observó que se ha venido facturando por la diferencia de lectura registrada por el aparato de medida del predio, y que el mismo no obedece a un incremento en el consumo significativo, por lo cual se procedió con el cobro del servicio por diferencia de lectura de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 de la siguiente manera:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado
Agosto	321 mt3	295 mt3	26 mt3	26 mt3 (correcto) Art. 146-Ley 142/94
septiembre	346 mt3	321 mt3	25 mt3	25 mt3 (correcto) Art. 146-Ley 142/94

No obstante, con el ánimo de esclarecer lo expuesto por el usuario, se procedió a efectuar la revisión y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 04 DE OCTUBRE DE 2018 se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA91346AA el cual registra una lectura acumulada de 363 m3. SE REVISO EL PREDIO, TIENE UNA FUGA INTERNA MINIMA Y NO A PODIDO SER DETECTADA SE DEBE ESPERAR A QUE LA FUGA AFLORE.

De acuerdo a lo anterior, se puede colegir que la existencia de una fuga interna e imperceptible, la cual es de difícil detección e incluso por el geófono, donde se determina que se debe esperar a que la fuga aflore, por lo cual, se procederá a reliquidar lo facturado por consumo del período de AGOSTO Y SEPTIEMBRE de 2018 por promedio de 15 mt3, hasta cuando se pueda detectar la misma, para lo cual se creó la OT. No .2798213 al departamento de Crítica; a

continuación se relaciona la reliquidación, cuyos valores se verán reflejados en los próximos períodos de facturación:

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-90146** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-8	408	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-8	408	2	13	3446	22402	-18955
	2018-9	408	6	0	-11760	0	-11760
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	408	2	12	3103	18617	-15514
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-9	408	2	12	3446	20678	-17232
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-8	408	0	0	0	-2	2
DESC. VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2018-9	408	6	0	-9621	0	-9621
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-8	408	2	13	3103	20168	-17065

FUNDAMENTOS LEGALES

El Estatuto Nacional de Usuarios de los Servicios Públicos Domiciliarios, Decreto 1842/91, en el artículo 42 establece:

"DEL TRATAMIENTO DE FUGAS. (...)

Quando la fuga fuere imperceptible y haya sido detectada por la entidad, esta no facturará los consumos originados por esta causa..."

El inciso segundo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994,

***"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.**

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. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LEIDY JOHANA GARCIA identificado con C.C. No. 1088244434 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) LEIDY JOHANA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 23 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: LEIDY JOHANA GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 703439 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230369-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

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

Resolución No	230369-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ANA ISABEL GUINAND MEJIA
Matrícula No	19617616
Dirección para Notificación	CRA 17 # 9 - 40 APTO 702 EDIF BADAJOZ PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 230369-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230369 de 1 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) ANA ISABEL GUINAND MEJIA identificado con C.C. No. 34052312, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230369 consistente en: COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19617616 Ciclo: 14 ubicada en: CS 29 CONDOMINIO HACIENDA.MALABAR.KM.7.ENTRADA.6 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9,2018-8

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

Se revisó en el sistema comercial, y efectivamente el usuario suministro el equipo de medida N° C18LA368551, y para su instalación se generó orden de trabajo N° 2725698 DEL 15/05/2018, la cual fue anulada y se generó una nueva, pero se omitió reportar la novedad en la nueva solicitud N° 2770095 que el medidor lo suministro el usuario.

The screenshot displays a web-based BPM interface for a ticket titled 'CREACION DE MATRICULAS'. The interface includes a navigation bar with 'Archivo', 'Consultar', 'Reportes', and 'Imprimir'. The main content area shows the following details:

- Proceso:** 101 CREACION DE MATRICULAS
- Clase:** 1 CREACION SOLICITADA POR EL USUARIO
- Area:** MATRICULAS
- Responsable:** CAMILO SANTACOLOMA
- Solicitante:** ANA ISABEL GUINAND MEJIA
- Fecha:** 16/05/2018 9:51:41 a. m.
- Vence:** 08/10/2018
- Usuario asesor:** ASESOR_3
- Observaciones:** SOLIC. MAT. PARA LT 29 CONDOMINIO HACIENDA MALABAR KM 7 INT. 6 VIA PEREIRA CERRITOS YA TIENE COLILLA LISTA-ORA LARISA LUDOVICHENKO RAMIREZ-CC.1020735104-AUT.P/P A LA SRA. ANA ISABEL GUINAND MEJIA CC.34052312- TRAE MEDIDOR # A13FA349404-TEL.AUX.3304218046
- Tarea actual:** 101 VISITA TECNICA
- Prioridad:** ALTA
- % Ejecución:** 100,00
- Estado:** APILADO

At the bottom of the interface, there are buttons for 'Observaciones', 'Seguimiento', 'Ver Proceso', 'Anexos', and 'Datos Radicación >>'. The status bar at the very bottom indicates 'Estado: Consultando' and 'Pagina: 1/1'.

Razón por la cual, al ejecutar la orden N° 2770095, se liquidó el ítem del medidor y de la llave de contención, y teniendo en cuenta los argumentos del usuario, se procede a la modificación del cumplido N° 377704506, se solicita al Departamento de Facturación y Cartera mediante solicitud N° 2798287 anular el cumplimiento y grabar nuevamente, sin medidor y sin la válvula de Bola Hembra.

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	287,51	2,00	15,00	80,25	0,00	0,00	615,27
127030192	CODO PVC DE 1/2" X 90°	368,48	2,00	15,00	110,54	0,00	0,00	847,50
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PE	13.824,19	1,00	15,00	3.073,63	0,00	0,00	15.897,82
131020056	MEZIDOR 1/2" VOLUMÉTRICO R160 - PLÁSTIC	136.493,22	1,00	15,00	20.473,98	0,00	0,00	156.967,20
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	23.116,31	1,00	15,00	3.467,45	0,00	0,00	26.583,76
								200.911,55

En consecuencia, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación, para que anule el cumplimiento N° 377704506, mediante solicitud N° 2798287 y se grabe nuevamente, cobrando los siguientes items SIN IVA porque corresponde a una instalación nueva, corrección que se verá aplicada para la facturación de octubre de 2018. Se reintegra el valor liquidado en la facturación del periodo de septiembre de 2018 por el concepto de instalación domiciliaria, se había liquidado una sola cuota en el período de septiembre, en agosto se le liquidaron unicamente los cargos fijos por la disponibilidad del servicio y su cobro es correcto.

Mano de obra instalacion del medidor sin IVA código: 1570300175 (\$26.583,76)
 Adaptador Hembra PVC de 1/2" sin IVA código: 127030017 cant. 2 (\$615,27)
 Codo PVC DE 1/2" X90° sin IVA .código: 127030192 cant. 2 (\$847,50)

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -34370 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2018-9	462	0	0	0	34370	-34370

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

refieran a esos bienes” (subrayado es nuestro).

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 ANA ISABEL GUINAND MEJIA identificado con C.C. No. 34052312 por concepto de COBRO DE MEDIDOR 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) ANA ISABEL GUINAND MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 17 # 9 - 40 APTO 702 EDIF BADAJOZ 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: ANA ISABEL GUINAND MEJIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19617616 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230390-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN DAVID 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	230390-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JUAN DAVID CARDONA
Matrícula No	1673680
Dirección para Notificación	juanhocardon@gmail.com PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2795190

Resolución No. 230390-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230390 de 1 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) JUAN DAVID CARDONA identificado con C.C. No. 4514397, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230390 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1673680 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 17 # 9- 50 TORRE 2 APTO 305 en el (los) periodo(s) facturados(s) .

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

Este Departamento se pronunciará respecto a la falta de reconexión del servicio.

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de SEPTIEMBRE de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de CIENTO UN MIL QUINIENTOS SESENTA PESOS (\$101.560), con fecha límite de pago el 27 de SEPTIEMBRE de 2018, razón por la cual se ejecutó la suspensión del servicio el 28 de SEPTIEMBRE de 2018 y el usuario realizó el pago el día 29 de SEPTIEMBRE de 2018 a las 10:11 AM, lo cual evidencia que el pago fue posterior la suspensión.

Adicionalmente, el día 29 de SEPTIEMBRE de 2018 a las 04:00 PM, los funcionarios de la Empresa Aguas y Aguas y Pereira, se desplazaron al predio con la finalidad de reconectar el servicio de acueducto y alcantarillado, tal y como consta en el siguiente documento:

47 - 121

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
 1/10/2018 10:59:03 a.m.
RECONEXIÓN DEL SERVICIO

ORDEN Nro. 1234877
 4 - 88950

M-CO-CR-R05 Ver 2 Jul 15 de 2013 ACTA DE
 FECHA: 28 DE SEPTIEMBRE DE 2018 CICLO: BRUTA

MATRICULA 1673680
 MARTIN

DIRECCION: CR 17 # 9- 50 TORRE 2 APTO 305, PINARES DE SAN

TIPO DE CORTE: CORTE ACUEDUCTO
 SALDO

MEDIDOR: P1615MMRSA88770AA
 CONTADOR: P1615MMRSA88770AA
 LECTURA

EDAD: 2

OBSERVACIONES:

SEÑOR (A) SUScriptor (A) YO USUARIO (A), EN VISTA DE QUE AL MOMENTO DE EFECTUAR LA PRESENTE REINSTALACION DEL SERVICIO EL MEDIO OBJETO DE LA MEDIDA SE ENCONTRA DESCONECTADO Y/O SÓLO SE LE HACE SABER QUE LA LLAVE DE PASO QUEDA

Futuro

1. Llave de paso cerrada
 2. Quedo sin fugas
 3. El medidor esta registrado

FECHA DE EJECUCION (mes/ dia/ año) 29/09

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

"Aguas = Vida Conservación =

HORA LABOR 4:30

SUBRIO TESTIGO RESPONSABLE TELEFONO

nos brindar cada día un mejor servicio. Cualquier anomalia presentada por este servicio de suspensión. Por favor comunicarse a los
 fonos: 3151358

Por lo anterior, es necesario resaltar que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios, y la labor realizada por ellos **goza de la presunción de buena fe** y de no ser así, no es suficiente afirmarlo, sino probarlo y se observa que el usuario no allegó prueba siquiera sumaria para demostrar que no se le reconectó el servicio dentro de las 24 horas siguientes al pago. Por lo tanto, la certificación bajo gravedad de juramento realizada por el funcionario, se tiene como prueba suficiente de que el servicio fue reconectado en menos de 24 horas después del pago.

Es importante aclarar que en virtud del Decreto Antitrámites 0019 del 10 de enero de 2012, en su artículo 42 se establece que desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio (pago) la reconexión se deberá producir dentro de las **24 horas**. Además, en el presente caso se realizó **6 horas** después del pago por parte de la usuaria, lo cual indica que la Empresa actuó de acuerdo a lo exigido por la Ley.

Decreto Antitrámites 0019, ARTICULO 42. RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. "Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes"

En visita realizada el 3 de OCTUBRE de 2018 se encontró medidor No. P1615MMRSA88770AA funcionando normal, con una lectura de 202 m3. Además, las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas, no se observó ningún tubo torcido y el servicio fue reconectado correctamente.

Por último, se le informa que la Empresa no otorga ningún tipo de indemnizaciones a los usuarios por fallas en la prestación del servicio; además en el presente caso se observó que los funcionarios actuaron correctamente, ya que el servicio fue reconectado 6 horas después del pago y no se generó ninguna fuga o daño en la tubería al momento de la reconexión. Por lo anterior, no se realizará ninguna clase de compensación.

Por lo expuesto anteriormente, se puede concluir que la Empresa actuó correctamente en la suspensión del servicio y en el tiempo de reconexión, respetando siempre el debido proceso y los derechos humanos.

FUNDAMENTOS LEGALES

Decreto Antitrámites 0019, ARTICULO 42. RECONEXIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS. “Resuelta favorablemente una solicitud de reconexión de un servicio público a un usuario, o desaparecida la causa que dio origen a la suspensión del servicio, la reconexión deberá producirse dentro de las 24 horas siguientes”

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 JUAN DAVID CARDONA identificado con C.C. No. 4514397 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JUAN DAVID CARDONA enviando citación a Correo Electrónico:, juanchocardon@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: JUAN DAVID CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1673680 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230346-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA MILENA LOPEZ AMAYA** 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	230346-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ANA MILENA LOPEZ AMAYA
Matrícula No	19574134
Dirección para Notificación	MZ J CS 170 LA ISLA DE CUBA LA ISLA DE CUBA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 230346-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230346 de 1 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) ANA MILENA LOPEZ AMAYA identificado con C.C. No. 42117611, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230346 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19574134 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: CL 28 E # 35 - 63 MZ 97 CS 5 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-9.**

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

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de AGOSTO de 2018 el predio presentaba edad 3 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de CINCUENTA Y CINCO MIL TREINTA PESOS (\$55.030), con fecha límite de pago el **28 DE AGOSTO DE 2018.**

Por lo anterior, el día **1 de SEPTIEMBRE de 2018 a las 12:12 PM**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio; sin embargo, se observó que el servicio continuaba suspendido.

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó el pago de forma extemporánea, **el cual fue registrado el día 11 de SEPTIEMBRE de 2018.**

En ese sentido es importante hacer las siguientes aclaraciones: 1). La Empresa genera el corte en edad 2, lo que significa que para que se dé el procedimiento de corte la Empresa espera el pago de la factura por más de 2 meses, tiempo que se considera suficiente para pagar la obligación, **a pesar de que en el presente caso se esperó 3 meses.** 2) El personal operativo tiene la obligación de suspender el servicio puesto que la orden de corte es el producto de unas fechas debidamente pre-establecidas, ampliamente difundidas en la factura y conocidas por el usuario con la única excepción de no cortar cuando el usuario exhibe la factura debidamente cancelada.

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual o mayor a 2 meses siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio, razón por la cual los valores en reclamación por concepto reconexión no será modificados.

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

En cuanto a la inconformidad con la entrega de la factura, este Departamento informó de la inconformidad del reclamante al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa, ya que ellos son los encargados de contactar a los contratistas de la Empresa DELTEC que reparten las facturas en todos los predios de la ciudad, quienes adjuntaron las Guías de entrega de Deltec S.A. de los meses de JUNIO, JULIO, AGOSTO y

celtec NIT. 800.186.100 - 1 C.R. 85 No. 9 - 30 - Tel: (2) 2001184 Calle Vial del Chiriquí www.celtec.com.co L.C. MANTIC No. 0000782 IMPRESA 04/03/04		Fecha de Emisión: 2018-09-18 Fecha de Pago: 11/07/18 Una Entrega: 0 Valor Asignado: 0 Valor de Pago: 277.62	
REMITENTE EMPRESA PRODUCTORA Y ALCANTARILLADO DE BARRICA S.A.S.P. 094 C.R. 17417 SURTIENDO DE BARRICA S.A.S.P. 094 Ciudad: PEREIRA Estado: COLOMBIA		ID: 835-19574134 NIT: 800-186-100 No: 7 8 64990	
DESTINATARIO ANA MILENA LOPEZ AMAYA Ciudad: PEREIRA Estado: COLOMBIA Ubicación: Calle 63 MZ 97 CS 5 E Municipio: PEREIRA Teléfono: 6059 Cafe Correo: 218		No: 7 8 64990 No: 0 No: 218 No: 908	
Información adicional:			
AP08462001			

4. En SEPTIEMBRE se dejó en puerta verde.

celtec NIT. 800.186.100 - 1 C.R. 85 No. 9 - 30 - Tel: (2) 2001184 Calle Vial del Chiriquí www.celtec.com.co L.C. MANTIC No. 0000782 IMPRESA 04/03/04		Fecha de Emisión: 2018-09-18 Fecha de Pago: 11/07/18 Una Entrega: 0 Valor Asignado: 0 Valor de Pago: 277.62	
REMITENTE EMPRESA PRODUCTORA Y ALCANTARILLADO DE BARRICA S.A.S.P. 094 C.R. 17417 SURTIENDO DE BARRICA S.A.S.P. 094 Ciudad: PEREIRA Estado: COLOMBIA		ID: 835-19574134 NIT: 800-186-100 No: 7 8 64990	
DESTINATARIO ANA MILENA LOPEZ AMAYA Ciudad: PEREIRA Estado: COLOMBIA Ubicación: Calle 63 MZ 97 CS 5 E Municipio: PEREIRA Teléfono: F Cafe Correo: 7-09		No: 7 8 64990 No: 0 No: 7-09 No: 900	
Información adicional:			
AP08581046			

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

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

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

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

Sin embargo, se le informa que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 ANA MILENA LOPEZ AMAYA identificado con C.C. No. 42117611 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANA MILENA LOPEZ AMAYA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ J CS 170 LA ISLA DE CUBA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANA MILENA LOPEZ AMAYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19574134 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230327-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

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

Resolución No	230327-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	RAMIRO ANDRES ALZATE ORTIZ
Matrícula No	466557
Dirección para Notificación	MZ 4 LT 48 SANTAFE

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. 2791003

Resolución No. 230327-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230327 de 1 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) RAMIRO ANDRES ALZATE ORTIZ identificado con C.C. No. 1088246111, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230327 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 466557 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 4 LT 48 en el (los) periodo(s) facturados) 2018-9,2018-8

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial del predio con matrícula de servicios públicos No. 466557, se observó que se ha venido facturando por la diferencia de lectura registrada por el aparato de medida del predio, y que el mismo **no obedece** a un incremento en el consumo significativo, por lo cual se procedió con el cobro del servicio de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, así:

Período	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
agosto	752 mt3	725 mt3	27 m3	27 mt3	Correcto (Art. 146-Ley 142/94)
Sept.	781 mt3	752 mt3	29 m3	29 mt3	Correcto (Art. 146-Ley 142/94)

No obstante lo anterior, se procedió con el envío del personal técnico a efectuar la revisión al predio y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 05 DE OCTUBRE DE 2018 se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA75745AA el cual registra una lectura acumulada de 795 m3, y se encontró lo siguiente: **"SE REVISÓ EL PREDIO CON EL GEÓFONO, EL CUAL DETECTÓ FUGA INTERNA. ADELANTE DEL MEDIDOR A UNOS 30 CM SE LE RECOMENDÓ CAMBIAR EL TRAMO DEL MEDIDOR A LA ENTRDA DEL PREDIO."**

De acuerdo a lo anterior, se puede colegir que si bien no existió una desviación significativa en el consumo, el mismo si se incremento debido a la fuga interna encontrada por el personal de la Empresa, es decir que la misma no se pudo lograr detectar fácilmente por parte del usuario, por lo cual, se procederá a reliquidar lo facturado por consumo de los periodos de Agosto y Septiembre de 2018 de acuerdo con el promedio del predio (25 mt3), cuyo valor se verá reflejado en el próximo período de facturación, de la siguiente manera:

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -19642 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
----------	---------	--------	------------	-------------	------------	-------------	----------

CONSUMO ACUEDUCTO	2018-8	408	12	14	18617	21719	-3103
AJUSTE A LA DECENA	2018-8	408	0	0	-2	-5	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	408	12	16	18617	24822	-6206
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	408	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-9	408	12	16	20678	27571	-6893
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-8	408	12	14	20678	24125	-3446

Se informa que se creó la OT No. 2798220 dirigida al Grupo de Critica, con el fin de que se proceda a facturar por promedio en los dos próximos períodos, término con el que cuenta el suscriptor para efectuar las reparaciones pertinentes, según lo sugerido por el personal técnico de la Empresa.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por RAMIRO ANDRES ALZATE ORTIZ identificado con C.C. No. 1088246111 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) RAMIRO ANDRES ALZATE ORTIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 LT 48 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: RAMIRO ANDRES ALZATE ORTIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 466557 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230415-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

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

Resolución No	230415-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ELVIA LUCIA PALACIOS CANO
Matrícula No	321208
Dirección para Notificación	CR 7 # 30 - 15 SECTOR 1 DE FEBRERO 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

Resolución No. 230415-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230415 de 2 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE OCTUBRE DE 2018 la señora ELVIA LUCIA PALACIOS CANO identificado con C.C. No. 20456094, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230415 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 321208 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 7 # 30- 15 SECTOR 1 DE FEBRERO en el periodo facturado 2018-9.

Que este Departamento se pronunciará en los siguientes términos, respecto al consumo facturado en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018**.

Que con ocasión del reclamo, se realizó revisión técnica al inmueble el día 5 de **OCTUBRE de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: "[Se revisó sanitarios y llaves y no existen fugas]", el equipo de medida N° **P1615MMRSA89606AA** esta en buen estado y con un funcionamiento normal desvirtuando inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como del equipo de medición, el medidor registra una lectura acumulada de **244m3**, la cual es coherente con la reportada en el sistema de información comercial.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la Empresa en el periodo de SEPTIEMBRE DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 14m3, avanzó de 229m3 a 243m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

CONCLUYÉNDOSE:

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ELVIA LUCIA PALACIOS CANO identificada con C.C. No. 20456094 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora ELVIA LUCIA PALACIOS CANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 30 - 15 SECTOR 1 DE FEBRERO 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: ELVIA LUCIA PALACIOS CANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 321208 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ysanchez**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230409-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AMANDA MONTOYA DE MARTINEZ** 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	230409-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	AMANDA MONTOYA DE MARTINEZ
Matrícula No	35808
Dirección para Notificación	CR 7 BIS # 1- 27 ALFONSO LOPEZ

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2795140

Resolución No. 230409-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230409 de 2 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) AMANDA MONTOYA DE MARTINEZ identificado con C.C. No. 41891466, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230409 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 35808 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 7 BIS # 1- 27 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE OCTUBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) AMANDA MONTOYA DE MARTINEZ como usuario del servicio y FERNANDO HERRERA 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° C16LA611278AA el cual registra una lectura acumulada de 106 m3. Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de SEPTIEMBRE DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor en este periodo avanzó de 87 a 99 m3 arrojando un consumo de 12 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por AMANDA MONTOYA DE MARTINEZ identificado con C.C. No. 41891466 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) AMANDA MONTOYA DE MARTINEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 BIS # 1- 27 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: AMANDA MONTOYA DE MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 35808 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230414-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **mildreht SANCHEZ VELASQUEZ** 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	230414-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	mildreht SANCHEZ VELASQUEZ
Matrícula No	1725084
Dirección para Notificación	CL 48 # 19- 200 CS 12 CONJUNTO RESIDENCIAL ANDALUCIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 230414-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230414 de 2 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) mildreht SANCHEZ VELASQUEZ identificado con C.C. No. 42016315, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230414 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1725084 Ciclo: 11 ubicada en: CL 48 # 19- 200 CS 12 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-8

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

1. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante presentaba atraso en el pago de la facturación, de dos periodos en mora al periodo de julio de 2018, dando así causal legal para suspender el servicio por presentar atraso en el pago y la fecha límite de pago era el 01/08/2018.
2. Se observa en el módulo de corte del sistema de información comercial que el día 02/08/2018, el Departamento de Cartera y Facturación, generó la orden de corte por no haberse efectuado el pago dentro de la fecha límite, orden que fue asignada a un trabajador del Grupo de Corte y Reconexión, reportó que se había realizado el corte el 02/08/2018 a las 1:50 p.m.
3. En el sistema se evidencia que el usuario efectuó pago de la factura N° 44766001 correspondiente a los 2 periodos en mora, el día 02/08/2018, a las 10:17 a.m., es decir, cuando se ejecutó el corte, ya se había eliminado la causa que dió origen al corte del servicio.

Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937 valor liquidado en la facturación del periodo de AGOSTO de 2018.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN.

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:

ARTÍCULO 140 LEY 142 DE 1994.- Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

ARTÍCULO 141 LEY 142 DE 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio. 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 entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-8	484	0	0	0	35937	-35937

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 mildreht SANCHEZ VELASQUEZ identificado con C.C. No. 42016315 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) mildreht SANCHEZ VELASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 48 # 19- 200 CS 12 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: mildreht SANCHEZ VELASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1725084 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230404-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

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

Resolución No	230404-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ALBA LUZA GUIRRE MEJIA
Matrícula No	1721182
Dirección para Notificación	CL 5 # 19- 25 TORRE 2 APTO 302 PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2795166

Resolución No. 230404-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230404 de 2 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE OCTUBRE DE 2018 la señora ALBA LUZA GUIRRE MEJIA identificada con C.C. No. 24644588, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230404 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1721182 Ciclo: 7 ubicada en: CL 5 # 19- 25 TORRE 2 APTO 302 en el periodo facturado 2018-9

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de 14 m3 a 44 m3, arrojando una diferencia de lectura de 30 m3.

En visita realizada el 04 de OCTUBRE de 2018 se encontró fuga visible por rebose en sanitario de la empleada. **Dicha fuga es responsabilidad del usuario. Se recomienda la reparación inmediata de la fuga a fin de evitar pérdidas de agua.** Por otra parte, el medidor No. P1815MMRSA109345AA de 1/2" con funcionamiento normal, registrando una lectura acumulada de 43 m3, la cual es diferente a la reportada en el Sistema de Información Comercial y nos permite concluir que se presentó una mala lectura, razón por la cual se reliquidará el período de SEPTIEMBRE de 2018 con base en el promedio histórico del inmueble correspondiente a 12 mt3. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -99781 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2018-9	400	12	30	12901	32253	-19352
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	400	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-9	400	12	30	20678	51696	-31018
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2018-9	400	12	30	14330	35825	-21495

RILLADO							
CONSUMO O ACUEDUCTO	2018-9	400	12	30	18617	46541	-27925
AJUSTE A LA DECENA	2018-9	400	0	0	0	-5	5

Adicionalmente, este Departamento comisionó mediante la solicitud N°. 2798217 al Departamento de Facturación y cartera para que proceda a actualizar la lectura de la matrícula N° 1721182 que tiene instalado el medidor N°. P1815MMRSA109345AA que está en **43 mt3**.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ALBA LUZA GUIRRE MEJIA identificado con C.C. No. 24644588 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a ALBA LUZA

GUIRRE MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 5 # 19- 25 TORRE 2 APTO 302 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 LUZA GUIRRE MEJIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1721182 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230439-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

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

Resolución No	230439-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	HUMBERTO BETANCUR BETANCUR
Matrícula No	19605266
Dirección para Notificación	CARRERA 26 # 78-80 BLQ 1 TORRE 1 APTO 203 SAN JOAQUIN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 230439-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230439 de 3 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) HUMBERTO BETANCUR BETANCUR identificado con C.C. No. 18502798, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230439 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19605266 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CARRERA 26 # 78-80 BLQ 1 TORRE 1 APTO 203 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9.

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

Con el fin de dar respuesta oportuna al reclamante, se efectuó análisis en el módulo de medidores en el sistema comercial y encontramos que el medidor N° D14BA074024 instalado en el inmueble el día 27 de noviembre de 2015, NO FUE SUMINISTRADO por la Empresa, sólo se procedió a instalar, porque la Constructora de las Torres, suministró los medidores.

Razón por la cual no se encontró en el modulo de pagos registro del pago respectivo de este medidor a la Empresa por parte del usuario de la matrícula 19605266 Torre 1 Apto 203, en los años 2015 o 2016.

Al haberse frenado este medidor y haber dejado de cumplir su función, se generó orden de trabajo para efectuar el procedimiento legal del cambio del medidor el cual se realizó el día 11 de agosto de 2018 y se dejó instalado el medidor N° C18LA326413, equipo suministrado e instalado por la Empresa Aguas y Aguas, y cuenta con un término de garantía de 3 años.

Se adjunta pantallazo del sistema donde consta que la Constructora Solicitó la instalación de los medidores para las torres 1, 2 y 3 Torres de San Joaquin y los suministró.

Datos Radicación:

Proceso: CREACION DE MATRICULAS Predio: 19605266 Número: 2284453
 Clase: PROYECTO DE CONSTRUCCION
 Fecha radicación: 26/11/2015 6:16:22 p. Vence: 26/11/2015 6:16:22 p. Solicitante: CONSORCIO SAN JOAQUIN
 Observaciones: SE GENERAN 128 SOLICITUDES DE MATRICULA PARA LOS BLOQUES 1 2 Y 3 DE TORRES DE SAN JOAQUIN

Datos Tarea:

Tarea actual: (101) IMPRIMIR EN COMERCIAL MICROMEDICION Número ejecución: 5186703
 Área: MATRICULAS Responsable: *
 Fecha tarea: 26/11/2015 7:16:06 p. Fecha finaliza: 27/11/2015 11:39:39 a. Vence: 30/11/2015 11:16:00 a. Realizo cobro:
 Num. cuotas: Vr. cobro: Interes: Vr. cuota:

Ejecuciones:

Observaciones	Funcionario	Porcentaje	Usuario	Nombre usuario	Fecha
PREDIOS CON COLILLAS LISTAS, POR FAVOR INSTALAR MEDIDORES. LOS MEDIDORES SERAN SUMINISTRADOS POR LA CONSTRUCTORA. LOS COBROS GENERADOS POR MANO DE OBRA Y ACCESORIOS SERAN CARGADOS A LA MATRICULA 1944701. GRACIAS	LORENA RUIZ POSEZ	100%	<409>	LORENA RUIZ POSEZ	27/11/2015 11:39:39 a. m.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los ARTÍCULOS 2.3.1.3.2.3.11 y 2.3.1.3.2.3.12 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó la reposición del medidor en el inmueble con matrícula 19605266 **es correcto, efectuado mediante cumplido N° 37768421, no se accede a modificar los cobros liquidados por este concepto.**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.11. De los medidores. (...)

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la entidad prestadora de los servicios públicos, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.

(Decreto 302 de 2000, art. 14).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.12. De la obligatoriedad de los medidores de acueducto.

(...)

La entidad prestadora de los servicios públicos dará garantía de buen servicio del medidor por un lapso no inferior a tres (3) años, cuando el mismo sea suministrado directamente por la entidad. A igual disposición se someten las acometidas. En caso de falla del medidor dentro del período de garantía, el costo de reparación o reposición será asumido por la entidad prestadora del servicio, sin poder trasladarlo al usuario

(Decreto 302 de 2000, art. 15, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 4).

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).

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 HUMBERTO BETANCUR BETANCUR identificado con C.C. No. 18502798 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) HUMBERTO BETANCUR BETANCUR enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 26 # 78-80 BLQ 1 TORRE 1 APTO 203 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: HUMBERTO BETANCUR BETANCUR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605266 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230463-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **IVONNE VILLADA** 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	230463-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	IVONNE VILLADA
Matrícula No	1772748
Dirección para Notificación	AV AMERICAS # 50- 03 BLQ 5 APTO 005 CRS PASEO DE LA CASTELLANA 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

Resolución No. 230463-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230463 de 4 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE OCTUBRE DE 2018 la señora IVONNE VILLADA identificado con C.C. No. 25179473, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230463 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1772748 Ciclo: 11 ubicada en: AV AMERICAS # 50- 03 BLQ 5 APTO 05 en **el periodo facturado 2018-9**

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de AGOSTO de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de CIENTO TREINTA Y OCHO MIL QUINIENTOS PESOS (\$138.500), con fecha límite de pago el **03 de SEPTIEMBRE de 2018**.

Por lo anterior, el día **04 de SEPTIEMBRE de 2018 a las 11:16 am** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio. Procedimiento que efectivamente se ejecutó según refiere el sistema de información comercial.

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó el pago de forma extemporánea, **ya que pagó el día 04 de SEPTIEMBRE de 2018 a las 05:01 pm**.

La reconexión del servicio fue realizada el día **07 de SEPTIEMBRE de 2018 a las 04:00 pm**.

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

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

No obstante lo anterior, teniendo en cuenta el hecho de que si bien el pago del periodo de facturación de **AGOSTO de 2018** se realizó extemporáneamente, y se realizó el pago después de efectuarse el proceso de corte, pero en el mismo día, además dada la inconformidad de la recurrente y que la ley 142 de 1994 es su artículo 96. Estipula: “*Quienes presten servicios públicos domiciliarios **podrán** cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran*”, este Departamento haciendo uso de la potestad antedicha procederá a eliminar el cobro de la reconexión facturado en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** por la suma de \$**35937**, reliquidando dicho valor a favor de la matrícula objeto de reclamación, en consecuencia, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar el consumo facturado en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018**, eliminando el cobro de la reconexión.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por IVONNE VILLADA identificado con C.C. No. 25179473 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a IVONNE

VILLADA enviando citación a Dirección de Notificación:, AV AMERICAS # 50- 03 BLQ 5 APTO 005 CRS PASEO DE LA CASTELLANA 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: IVONNE VILLADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1772748 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230461-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

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

Resolución No	230461-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ARLES CORREA
Matrícula No	19589538
Dirección para Notificación	CR 19 # 8-13 AV JUAN B GUTIERREZ PISO 2 LOCAL 3 PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2796273

Resolución No. 230461-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230461 de 4 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) ARLES CORREA identificado con C.C. No. 70326690, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230461 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19589538 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 19 # 8-13 AV JUAN B GUTIERREZ PISO 2 LOCAL 3 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-9.**

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **26 m3 a 37 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **11 m3**.

En visita realizada el 5 de OCTUBRE de 2018 se encontró medidor No. P1515MMRSA61787AA de 1/2", funcionando normal, con lectura de **38 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ARLES CORREA identificado con C.C. No. 70326690 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) ARLES CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 19 # 8-13 AV JUAN B GUTIERREZ PISO 2 LOCAL 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: ARLES CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19589538 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230470-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **TERESITA MARIN BARCO** 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	230470-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	TERESITA MARIN BARCO
Matrícula No	232660
Dirección para Notificación	CR 7 # 25 - 24 APTO 201 LAGO URIBE 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. 2796285

Resolución No. 230470-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230470 de 4 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE OCTUBRE DE 2018 la señora TERESITA MARIN BARCO identificada con C.C. No. 34042539, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230470 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 232660 Ciclo: 2 ubicada en: CR 7 # 25- 24 APTO 201 LAGO URIBE en el periodo facturado 2018-7.

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el periodo de **JULIO DE 2018**.

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

Que ante la imposibilidad para medir los consumos reales del predio durante el periodo de JULIO de 2018, por presentar observación al momento de la toma de lectura de: **"EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER, CERRADO NO HAY LLAVES"**, la Empresa facturo 6m³ con base a lo estipulado en el Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994.

Que con ocasión del reclamo presentado, se realizó revisión técnica por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, al predio con matrícula N° **232660**, visita efectuada el día **5 de OCTUBRE de 2018** se encontró: *"[Se revisó sanitarios y llaves y no existen fugas, además se abre llave y medidor registra con normalidad]"*. El medidor N°. **1015MMCAF009263AA** registró una lectura acumulada de 640m³, la cual es coherente con la reportada en el sistema de información comercial, se encuentra en buen estado y funcionando correctamente con lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición.

Que de acuerdo a la visita técnica antes referida, se pudo evidenciar que el predio para el periodo de JULIO de 2018, se encontraba desocupado y no presento diferencia de lectura, por lo anterior se considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado de 6m³, a la diferencia de lectura real, es decir **0m³**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-30041** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2018-7	477	0	0	-5	-3	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-7	477	0	6	0	9308	-9308

NC CONTRIB ACUEDU CTO	2018-7	477	0	6	0	5464	-5464
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-7	477	0	6	0	9623	-9623
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-7	477	0	0	0	-5	5
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2018-7	477	0	6	0	5649	-5649

CONCLUYÉNDOSE:

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas

que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por TERESITA MARIN BARCO identificada con C.C. No. 34042539 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora TERESITA MARIN BARCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 25 - 24 APTO 201 LAGO URIBE 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: TERESITA MARIN BARCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 232660 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ysanchez**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230498-52 de 8 DE OCTUBRE DE 2018.

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

Resolución No	230498-52
Fecha Resolución	8 DE OCTUBRE DE 2018
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	18 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	19 DE OCTUBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JORGE IVAN QUINTERO OROZCO
Matrícula No	19584553
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 19 PS 2 HACIENDA CUBA HACIENDA CUBA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 230498-52

DE: 8 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230498 de 8 DE OCTUBRE DE 2018

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) JORGE IVAN QUINTERO OROZCO identificado con C.C. No. 10125071, obrando en calidad de Arrendatario, presentó RECLAMO No. 230498 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19584553 Ciclo: 9 ubicada en: CR 48 B # 80 - 02 MZ 3 CS 19 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9

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

1. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante presentaba atraso en el pago de la facturación, de dos facturas en mora al periodo de AGOSTO de 2018, y la fecha límite de pago era el 30 de AGOSTO de 2018, razón por la cual, el día 31 de agosto se generó la orden de corte y ese mismo día se visitó el predio para ejecutar el corte y se reportó como suspendido y se evidencia, que el usuario efectuó pago de la factura N° 44893516 por valor de \$77.070 el 31 de agosto de 2018 a las 6:29 p.m. y se generó la respectiva orden de reconexión, la cual aparece ejecutada el día 4 de septiembre de 2018.
2. Con el fin de verificar los argumentos expuestos por el recurrente, se solicitó al Grupo de Corte y Reconexión copia de las ordenes de suspensión y reinstalación del servicio, y se observan que presentan inconsistencias, razón por la cual se encuentra ajustado a derecho reliquidar el cobro realizado por este procedimiento, el cual asciende a \$35.937,00.
3. Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$35.937,00 valor liquidado en la facturación del periodo de septiembre de 2018.

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 140 LEY 142 DE 1994.- Suspensión por incumplimiento. *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres periodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.

Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de

las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

ARTÍCULO 141 LEY 142 DE 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio. 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 entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

ARTÍCULO 142 LEY 142 DE 1994.- Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio..”

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-9	462	0	0	0	35937	-35937

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 JORGE IVAN QUINTERO OROZCO identificado con C.C. No. 10125071 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JORGE IVAN QUINTERO OROZCO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 19 PS 2 HACIENDA CUBA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE IVAN QUINTERO OROZCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19584553 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 8 DE OCTUBRE DE 2018

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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