

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. 7727-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	7727-52
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LINA MARICEL MONTEALEGRE OCAMPO
Matrícula No	775908
Dirección para Notificación	linamaricelm@gmail.com 2500 LOTES

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3028164

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 3 DE OCTUBRE DE 2019, el señor(a) LINA MARICEL MONTEALEGRE OCAMPO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2019-9, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 7 DE OCTUBRE DE 2019, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor 0915MMCEL101494AA que pertenece al predio con matrícula No 775908, tenía una lectura acumulada de 1495 m³, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-23340** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 775908.

Concepto	Período	Causal	Cons . Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3007	2019-9	414	0	0	-3	0	-3
1095	2019-9	414	0	11	0	-6718	6718
2501	2019-9	414	0	11	0	20390	-20390
1090	2019-9	414	0	11	0	-7830	7830
2500	2019-9	414	0	11	0	17494	-17494

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ncardona**

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. 6399-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA PATRICIA HERNANDEZ 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	6399-52
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	CLAUDIA PATRICIA HERNANDEZ GARCIA
Matrícula No	790337
Dirección para Notificación	CL 29 # 7-14 PS 2 SIN BARRIO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3026765

PEREIRA, 10 DE OCTUBRE DE 2019

Señor (a):

CLAUDIA PATRICIA HERNANDEZ GARCIA

CL 29 # 7-14 PS 2 - SIN BARRIO

Teléfono: 3116254810 / 3235087097

PEREIRA

Radicación: No. 6399 Radicado el 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Matrícula: 790337

Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA QUE SE LE GENERE UNA SUSPENSION DEL SERVICIO DE AGUA QUE POSEE UNA MATRICULA QUE AL PARECER TIENE CONEXIONES FRAUDULENTAS . VER ANEXOS

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

En atención a la petición No. 6399 radicada por la señora CLAUDIA PATRICIA HERNANDEZ GARCIA identificada con C.C 60.378.182, el día 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019, una vez verificado el Sistema Comercial me permito informarle que el día 9 de octubre se trasladó el supervisor del contrato de corte, al predio de la matrícula N° 790337, ubicado en la calle 29 N°7-14 piso 4, con la observación "En el predio se encuentran 3 acometidas, de las cuales 2 de ellas tienen servicio y medidor, sin embargo hay otra acometida que no tiene medidor y se encuentra taponada, y esta acometida corresponde al piso 4. (Anexo Fotos)."

Igualmente, en visita realizada por el equipo de Fraudes el día 10 de octubre de 2019, realizada por el funcionario VICTOR MARIO GALVIS con la observación "Predio no tiene servicio, se debe taponar una acometida que tiene agua, pero no está conectada" .

Le comunicamos que efectivamente en el predio se encuentran registradas tres matrículas así:

1. Matrícula: **212142** ubicada en la Calle 29 No. 7-14 Barrio Sector 1 de Febrero, con Medidor No. P1215MMCMX30355AA el cual registra una lectura 679 m3, estado Activo.
2. Matrícula **212159** ubicada en la Calle 29 No. 7-14 PS 3 Barrio Sector 1 de Febrero, con Medidor No. P1715MMRSA101278AA el cual registra una lectura 224 m3, estado Activo.
3. Matrícula **790337** ubicada en la Calle 29 No. 7-14 PS 4 Barrio Sector 1 de Febrero, con Medidor No. 74618 el cual registra una lectura 0 m3, estado Activo. La cual presenta una facturación con edad 179 por un valor de \$ 3.156.880. en el informe realizado se verificó que esta matrícula tiene una acometida que tiene agua, pero no se encuentra conectada.

Se le informa a la usuaria que para realizar la suspensión o cancelación del contrato debe estar a paz y salvo con la empresa y que con esta suspensión no se afecte a terceros.

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

Dar por atendida la solicitud de **información** presentada por el (la) señor (a) CLAUDIA PATRICIA HERNANDEZ GARCIA, identificado con C.C. No 60378182 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) CLAUDIA PATRICIA HERNANDEZ GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación: CL 29 # 7-14 PS 2 - SIN BARRIO haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 6404-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA CECILIA PRADO LONDOÑO** 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	6404-52
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ANA CECILIA PRADO LONDOÑO
Matrícula No	1804962
Dirección para Notificación	acecilia868@gmail.com VILLA VERDE

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, 10 DE OCTUBRE DE 2019

Señor (a):
ANA CECILIA PRADO LONDOÑO
acecilia868@gmail.com - VILLA VERDE
Teléfono: 3146720011
PEREIRA

Radicación: No. 6404 Radicado el 8 DE OCTUBRE DE 2019
Matrícula: 1804962
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: POR FAVOR ME COLABOREN CON ENVIAR CUANTO FUE EL COBRO DEL MEDIDOR DE ESTE APARTAMENTO, EL INQUILINO DICE QUE HA PAGADO COMO 400.000 MIL PESOS, Y QUE NO TIENE FACTURAS, QUEDO ATENTA Y MUCHAS GRACIAS. ENVIAR LA INFORMACIÓN AL CORREO, PARA AYUDAR CON EL MEDIO AMBIENTE

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

En atención al derecho de petición radicado con **Nº 6404** del **8 de Octubre de 2019**, mediante el cual se solicita que la Empresa comunique al propietario del predio con matrícula **Nº 1804962** el valor cancelado a la fecha por concepto de instalación domiciliaria y cambio de medidor **Nº C19LA053534**, realizada el día **08 de Julio de 2019**.

A partir de entonces, radicada la presente solicitud se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión en el sistema Comercial, donde se halla que a la fecha del día **1º Octubre 2019** se han cancelado 3 cuotas de las 6 a las cuales fue diferido la instalación domiciliaria, por los siguientes conceptos: "INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO + IVA", "MEDIDOR + IVA", para el predio con **matrícula Nº 1804962**. Como se puede observar en las imágenes a continuación.

4. CONCEPTOS DE MANTENIMIENTO CORRECTIVO:

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impues	% IVA	Valor IVA	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	148.770,00	1,00	0,00	0,00	19,00	28.266,30	177.036,30
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR	24.246,00	1,00	20,00	4.849,20	19,00	5.528,09	34.623,29
valor total de la instalacion del medidor								211.659,59

5. NUMERO DE CUOTAS 6, APLICADAS Y CANCELADAS 3.

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Valor	Valor cuota	Saldo capital	Interes	Saldo	Num. cuotas	Num. cuotas aplicadas
Servicio : ACUEDUCTO												
379411859	INST.DOM ACUEDUCTO	17/07/2019 0	DIFER	VIGENTE	2019	\$ 29.095,20	\$ 4.977,28	\$ 14.710,64	0,75	\$ 14.931,85	6	3
379411857	IVA	17/07/2019 0	DIFER	CANCELAC	2019	\$ 5.528,09	\$ 5.528,09	\$ 0,00	0	\$ 0,00	1	1
										\$ 34.623,29		
										\$ 14.931,85		
Servicio : MEDIDOR												
379411860	MEDIDOR	17/07/2019 0	DIFER	VIGENTE	2019	\$ 148.770,00	\$ 26.112,89	\$ 76.045,96	1,5	\$ 78.338,66	6	3
379411858	IVA MEDIDOR	17/07/2019 0	DIFER	CANCELAC	2019	\$ 28.266,30	\$ 28.266,30	\$ 0,00	0	\$ 0,00	1	1
										\$ 177.036,30		
										\$ 78.338,66		
										\$ 211.659,55		
										\$ 93.270,51		

Ahora bien, se puede observar que en la imagen N°2 tomada al sistema comercial de la empresa, que el medidor tiene un costo de \$148.770, diferido en 6 cuotas cada una por valor de \$26.112,89, de las cuales se han liquidado tres y tiene pendientes 3, el IVA del medidor fue \$28.266, y por ser un Impuesto Nacional se liquidó en una cuota en el periodo de julio de 2019, la mano de obra por la instalación del medidor tuvo un costo de \$29.095,20 financiado en 6 cuotas cada una por \$4.977,38, a la fecha se la liquidado tres, el IVA por la instalación equivale a \$5.528,09, liquidado en el periodo de Julio.

Se adjunta relación de los valores liquidados en las facturas de JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2019

Conceptos facturados predio 1804962 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA												
Consecutivo	CodConc	Servicio	Concepto	Año	Origen	Descripción Origen	Valor	Saldo				
19087973	2015	ACUEDUCTO	IVA	2019	7	OTRCA	Cuota de otros cobros	\$ 5.528,09				
19087973	2030	ACUEDUCTO	INST.DOM ACUEDUCTO	2019	7	OTRCA	Cuota de otros cobros	\$ 4.759,07				
19087973	2030	ACUEDUCTO	INST.DOM ACUEDUCTO	2019	7	OTRIN	Intereses de financiac	\$ 218,21				
19087973	30005	MEDIDOR	IVA MEDIDOR	2019	7	OTRCA	Cuota de otros cobros	\$ 28.266,30				
19087973	30000	MEDIDOR	MEDIDOR	2019	7	OTRCA	Cuota de otros cobros	\$ 23.881,34				
19087973	30000	MEDIDOR	MEDIDOR	2019	7	OTRIN	Intereses de financiac	\$ 2.231,55				
19106759	2030	ACUEDUCTO	INST.DOM ACUEDUCTO	2019	8	OTRCA	Cuota de otros cobros	\$ 4.794,76				
19106759	2030	ACUEDUCTO	INST.DOM ACUEDUCTO	2019	8	OTRIN	Intereses de financiac	\$ 182,52				
19106759	30000	MEDIDOR	MEDIDOR	2019	8	OTRCA	Cuota de otros cobros	\$ 24.239,56				
19106759	30000	MEDIDOR	MEDIDOR	2019	8	OTRIN	Intereses de financiac	\$ 1.873,33				
19125641	2030	ACUEDUCTO	INST.DOM ACUEDUCTO	2019	9	OTRCA	Cuota de otros cobros	\$ 4.830,72				
19125641	2030	ACUEDUCTO	INST.DOM ACUEDUCTO	2019	9	OTRIN	Intereses de financiac	\$ 146,56				
19125641	30000	MEDIDOR	MEDIDOR	2019	9	OTRCA	Cuota de otros cobros	\$ 24.603,15				
19125641	30000	MEDIDOR	MEDIDOR	2019	9	OTRIN	Intereses de financiac	\$ 1.509,74				
valor cancelado al periodo de septiembre/19										\$ 127.064,90		

Para finalizar se puede concluir que los conceptos facturados al predio por "INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO + IVA", "MEDIDOR + IVA" a **Septiembre de 2019** se ha cancelado el valor de **\$127.064,90**

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

Dar por atendida la solicitud de **información** presentada por el (la) señor (a) ANA CECILIA PRADO LONDOÑO, identificado con C.C. No 42095090 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) ANA CECILIA PRADO LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación: acecilia868@gmail.com - VILLA VERDE haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jcosorio

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 19309-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Recurso No	19309-52
Fecha Resolución Recurso	10 DE OCTUBRE DE 2019
RECLAMO	236203 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	CARLOMAN DIAZ LOPEZ
Identificación del Peticionario	15957661
Matrícula No.	333831
Dirección para Notificación	CL 32 # 14 B- 25 CS 9 PS 1 LAS ANTILLAS

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. 19309-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19309 DE 26 DE SEPTIEMBRE DE 2019 SOBRE RECLAMO No. 236203 DE 23 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CARLOMAN DIAZ LOPEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 15957661 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236203-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula No. 333831 Ciclo 5, ubicada en la dirección CL 32 # 14 B- 25 CS 9 PS 1, Barrio LAS ANTILLAS en el (los) período(s) facturados(s) 2019-3,2019-5,2019-4,2019-7,2019-6.

Que el recurrente por escrito presentado el día 26 DE SEPTIEMBRE DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque se aclaró lo del estrato del predio, pero falta el reembolso de los dineros cobrados con estrato 3, y el valor de los subsidios aplicados de años anteriores que le están cobrando desde marzo de 2019, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

Que de conformidad con el certificado expedido por la Secretaria de Planeación Municipal de Pereira, expedido el 23 de septiembre de 2019, en el cual hace constar que el inmueble ubicado en la CL 32A # 14 B- 25 CS 9 PS 1, Barrio San Nicolas, de acuerdo a la metodología de estratificación realizadas por el Departamento Nacional de Planeación DNP, las cuales evalúan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia, se le ha asignado ESTRATO : 2 BAJO desde febrero de 2015, y tiene ficha catastral N° 010801680022901.

Al revisar en el sistema de información comercial, encontramos que estaba clasificado en clase de uso Residencial con el estrato 3, por lo cual se procedió a actualizar el estrato a 2 y la facturación del periodo de septiembre le fue liquidada con las tarifas de estrato 2, pero no se le han reliquidado los periodos anteriores, e igualmente la devolución de los dineros cobrados mediante cumplimiento N° 378695692 por el cual se recuperaban los subsidios concedidos desde el 2016 a 2018, con el estrato 2.

En el sistema ya se efectuó la modificación del estrato a 3, y se actualizó el número de la ficha catastral porque tenía el número 010801930017000, se procede a reliquidar los cobros realizados desde el periodo de febrero de 2019 hasta agosto, y se reintegran las 7 cuotas liquidadas mediante cumplimiento N° 378695692, desde febrero a septiembre de 2019, cada una por valor de \$20.195,94, con fundamento en el artículo 148 de la Ley 142 de 1994.

Igualmente el Departamento de Facturación y Cartera mediante solicitud N° 3032722, anulará el saldo del cumplimiento 378695692, para que no se generen más cobros por este concepto.

Por lo expuesto, SE MODIFICA la decisión 236203-52 del 11 de septiembre de 2019, quedando así resuelto el recurso de reposición.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del RECLAMO por ESTRATO INCORRECTO.

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

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

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

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

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-222326** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC ACTUALIZACION DE ESTRATO	2019-9	419	0	0	0	141372	-141372
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-3	419	8	8	-5294	-1751	-3543
SUBSIDI C.F.ACUE	2019-5	419	0	0	-3357	-1110	-2247

SUBSIDIO C.F.ALCANTA	2019-5	419	0	0	-1813	-600	-1214
AJUSTE A LA DECENA	2019-6	419	0	0	0	-4	4
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-7	419	10	10	-6107	-2020	-4087
SUBSIDIO C.F.ALCANTA	2019-7	419	0	0	-1813	-600	-1214
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-8	419	0	0	-3357	-1110	-2247
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-2	419	0	0	0	-2	2
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-4	419	8	8	-5294	-1751	-3543
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-2	419	10	10	-5957	-1970	-3987
SUBSIDIO C.F.ALCANTA	2019-2	419	0	0	-2027	-670	-1357
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-4	419	0	0	-3756	-1242	-2514
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-5	419	0	0	-4	0	-4
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-6	419	0	0	-3357	-1110	-2247
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-6	419	9	9	-5496	-1818	-3679
SUBSIDIO C.F.ALCANTA	2019-6	419	0	0	-1813	-600	-1214
SUBSIDIO C.F.ALCANTA	2019-8	419	0	0	-1813	-600	-1214
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-8	419	0	0	0	-3	3
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-5	419	8	8	-4886	-1616	-3270
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-7	419	10	10	-7118	-2354	-4764
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-8	419	11	11	-7830	-2590	-5240
AJUSTE A LA DECENA	2019-2	419	0	0	-3	-4	1
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-3	419	0	0	-3756	-1242	-2514
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-4	419	8	8	-4766	-1576	-3190
SUBSIDIO C.F.ALCANTA	2019-4	419	0	0	-2027	-670	-1357
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-5	419	8	8	-5694	-1883	-3811
SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-8	419	11	11	-6718	-2222	-4496
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-2	419	0	0	-3756	-1242	-2514

SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-3	419	8	8	-4766	-1576	-3190
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	419	0	0	0	-1	1
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-6	419	9	9	-6406	-2119	-4287
AJUSTE A LA DECENA	2019-7	419	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-7	419	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA	2019-3	419	0	0	0	-1	1
SUBSIDIO C.F.ALCANTA	2019-3	419	0	0	-2027	-670	-1357
SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-2	419	10	10	-6617	-2188	-4429
SUBSIDIO C.F.ACUE	2019-7	419	0	0	-3357	-1110	-2247

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 CARLOMAN DIAZ LOPEZ contra la Resolución No. **236203-52** de **11 DE SEPTIEMBRE DE 2019**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 333831 la suma de **-222326**. 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 10 DE OCTUBRE DE 2019



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. 19329-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Recurso No	19329-52
Fecha Resolución Recurso	10 DE OCTUBRE DE 2019
RECLAMO	236738 de 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	CONFIRMA
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MIRYAM DEL ROSARIO VAHOS GONZALEZ
Identificación del Peticionario	43577714
Matrícula No.	650689
Dirección para Notificación	MZ 6 CS 19 VILLA SANTANA VERACRUZ I

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. 3028373

Resolución No. 19329-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19329 DE 4 DE OCTUBRE DE 2019 SOBRE RECLAMO No. 236738 DE 25 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MIRYAM DEL ROSARIO VAHOS GONZALEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 43577714 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236738-52 de 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 650689 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ 6 CS 19, Barrio VILLA SANTANA VERACRUZ I en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9.

Que el recurrente por escrito presentado el día 4 DE OCTUBRE DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumenta que el consumo facturado no es justo, porque el predio estaba desocupado desde mayo de 2019 en la revisión técnica no encontraron daños, no se justifica el cobro tan alto, 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 practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día **7 de octubre de 2019**, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida registraba normalmente, una lectura acumulada de 946 m³, se encuentra desocupado, instalaciones hidráulicas y la acometida en buen estado.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de SEPTIEMBRE de 2019, 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."* el medidor avanzó de 933 a 946 m³, para una diferencia de 13 m³.

Lecturas del predio 650689 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA										
Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Observación	% desv
2019	Septiembre	1	946	933	13	12 V		14/09/2019	SIN OBSERVACION	-0,08
2019	Agosto	1	933	928	5	15 V		15/08/2019	PREDIO RECIEN OCUPADO	0,67
2019	Agosto	2	933	928	5	15 V		15/08/2019	SIN OBSERVACION	0,67
2019	Julio	1	928	928	0	15 V		15/07/2019	SUSPENDIDO	15
2019	Julio	2	928	928	0	15 V		15/07/2019	SUSPENDIDO	15
2019	Junio	1	928	928	0	15 V		15/06/2019	PREDIO DESOCUPADO NO SE PUE	15
2019	Junio	2	928	928	0	15 V		15/06/2019	SUSPENDIDO	15
2019	Mayo	1	928	922	6	19 V		15/05/2019	SE VERIFICO LECTURA	0,68

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

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, 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 el equipo de medida, y no se observaron fugas; goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido por el usuario, 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, pues obsérvese la misma se realizó en compañía del usuario, quien así mismo suscribió el acta, encontrando así argumentos suficientes para confirmar el consumo facturado.

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.

En consecuencia, este Departamento CONFIRMA la decisión inicial y el consumo facturado en el período **SEPTIEMBRE de 2019**, no será 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.

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.

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.”

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 MIRYAM DEL ROSARIO VAHOS GONZALEZ y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 236738-52 de 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

ARTICULO TERCERO. 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 10 DE OCTUBRE DE 2019



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. 19337-52 de 11 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Recurso No	19337-52
Fecha Resolución Recurso	11 DE OCTUBRE DE 2019
RECLAMO	236897 de 2 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JAVIER NIETO RAMIREZ
Identificación del Peticionario	10094947
Matrícula No.	1489327
Dirección para Notificación	TORRE 1 APTO 204 ALEGRÍAS DE LA VILLA

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. 19337-52

DE: 11 DE OCTUBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19337 DE 8 DE OCTUBRE DE 2019 SOBRE RECLAMO No. 236897 DE 1 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JAVIER NIETO RAMIREZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10094947 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236897-52 de 2 DE OCTUBRE DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN de la factura con matrícula No. 1489327 Ciclo 12, ubicada en la dirección CL 72 B # 37- 30 BLQ 1 APTO 102, Barrio ASPORME en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9.

Que el recurrente por escrito presentado el día 8 DE OCTUBRE DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque el predio ha estado desocupado y no han cortado y menos reconectado el servicio, solicita reliquidar, 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 al predio identificado con la matrícula de servicios 1489327, localizado en CL 72 B # 37- 30 BLQ 1 APTO 102, Barrio ASPORME, predio el cual cuenta con la disponibilidad del servicio.
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 un periodo de facturación al periodo de JULIO DE 2019, y la fecha límite de pago era el 05/08/2019, razón por la cual, el día 06/08/2019 se generó la orden de corte y se reportó como suspendido el mismo día, se evidencia el pago se realizó el día 15/08/2019 es decir, posterior al corte reportado por el contratista, y el sistema generó la orden de reconexión para el 17 de agosto.
3. 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 \$38.093,00.
4. Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a \$38.093,00 valor liquidado en la facturación del periodo de AGOSTO DE 2019. y revoca la decisión inicial.

Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

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 **-38093** detallado así:

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

RECONEXION DEL SERVICIO	2019-8	484	0	0	0	38093	-38093
----------------------------	--------	-----	---	---	---	-------	--------

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 JAVIER NIETO RAMIREZ contra la Resolución No. **236897-52** de **2 DE OCTUBRE DE 2019**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 1489327 la suma de **-38093**. 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 11 DE OCTUBRE DE 2019



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. 236919-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236919-52
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS CARLOS CASTRILLON
Matrícula No	1216340
Dirección para Notificación	carlillos2531@gmail.com VILLA NAVARRA

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. 236919-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236919 de 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) LUIS CARLOS CASTRILLON identificado con C.C. No. 10033635, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236919 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1216340 Ciclo: 9 ubicada en: MZ 5 CS 30 en **el (los) periodo(s) facturados(s)**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1216340**, se ha facturado de la siguiente manera:

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
ACUEDI	2019	Septiembre	1	1138	1114	24	17	V	15/09/2019
ACUEDI	2019	Agosto	1	1114	1096	18	16	V	17/08/2019
ACUEDI	2019	Julio	1	1096	1079	17	15	V	17/07/2019

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **04 de Octubre de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico JOSE JESUS VELASQUEZ: **“medidor gira con llaves cerradas. Lectura Actual: 1156 m3.”**

Por otro lado, el día **4 de Octubre de 2019**, se realizó solicitud para la revisión con geófono en el predio de matrícula **1216340** parte del grupo de revisión previa a la facturación, para lo cual se desplazó personal de servicio técnico el día **9 de Octubre de 2019** en la cual se encontró lo siguiente: **“ Se revisó el predio con el geófono y no existen fugas instalaciones en buen estado. Nota tiene medidor nuevo instalado.”**

Ahora bien, al hacer un análisis en el sistema de información comercial se encuentra que el usuario realizo **solicitud N° 3028143 del día 04 de Octubre de 2019** donde manifiesta que el medidor se encontraba con fuga, situación por la cual se realizó el cambio del aparato de medida el **día 04 de Octubre de 2019** por el grupo de operación, acerca de que el predio cuenta con fuga en el medidor, es procedente realizar una reliquidación de los periodos, **Julio 2019, Agosto 2019 y Septiembre 2019** generando cobro por promedio de **14 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo), es decir, **Julio 2019 de 17 m3 a 14 m3 Agosto 2019 de 18 m3 a 14 m3 Septiembre 2019 de 24 m3 a 14 m3**, actuando en virtud a lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

“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.**"

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 1216340 por la Empresa, respecto al período **Julio 2019 de 17 m3, Agosto 2019 de 18 m3 Septiembre 2019 de 24 m3 NO SON CORRECTOS**, ya que el predio cuenta con una fuga en el medidor, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-58548** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-7	408	1	4	1590	6362	-4771
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-7	408	1	4	1854	7414	-5561
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	408	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-8	408	0	0	0	-5	5
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-9	408	1	11	1590	17494	-15904
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-9	408	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-9	408	1	11	1854	20390	-18536
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-8	408	1	5	1590	7952	-6362

CTO							
AJUSTE A LA DECENA	2019-9	408	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA	2019-7	408	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-7	408	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	408	1	5	1854	9268	-7414

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS CARLOS CASTRILLON identificado con C.C. No. 10033635 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS CARLOS CASTRILLON enviando citación a Correo Electrónico:, carillos2531@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: LUIS CARLOS CASTRILLON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1216340 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 10 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236807-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE HERNAN PACHECO ANAYA** 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	236807-52
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE HERNAN PACHECO ANAYA
Matrícula No	1462357
Dirección para Notificación	VIA CERRITOS PUEBLITO CAFETERO

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. 236807-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236807 de 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) JOSE HERNAN PACHECO ANAYA identificado con C.C. No. 16360527, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236807 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1462357 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: VIA CERRITOS en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-9.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No **1462357**, se ha facturado de la siguiente manera,

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	106 m3	106 m3	0 m3	40 m3	Consumo por Promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **01 de Octubre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) JOSE HERNAN PACHECO ANAYA, identificado (a) con CC N° 16360527, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO: **“Servicio directo no hay consumo dejar la matrícula creada es un lote a futuro van a construir, ojo no hay consumo no hay instalaciones lote solo”**.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de **Septiembre de 2019** el medidor registro diferencia de lectura de 0 m3, el lector reportó en el sistema la novedad de No se encuentra medidor, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **40 m3**, más los cargos fijos.

Ahora bien, el usuario no autoriza la instalación del medidor, situación por la cual se continuará generando el cobro por consumo por promedio más los cargos fijos hasta que se logre obtener diferencia de lectura en el predio.

*“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.”*
Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1462357** por la Empresa, respecto al periodo **Septiembre 2019**, **SON CORRECTOS**, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE HERNAN PACHECO ANAYA identificado con C.C. No. 16360527 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) JOSE HERNAN PACHECO ANAYA enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA CERRITOS haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE HERNAN PACHECO ANAYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1462357 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 10 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236846-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEONARDO RODRIGUEZ** 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	236846-52
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LEONARDO RODRIGUEZ
Matrícula No	19553051
Dirección para Notificación	CR 15 # 195 - 16 CS 3 ESTACION VILLEGAS

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. 3029805

Resolución No. 236846-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236846 de 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) LEONARDO RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 18414996, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236846 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19553051 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 15 # 195 - 16 CS 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19553051**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Fec de lect
2019	Septiembre	416	401	15	3	21/09/2019

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio practicada en presencia del (la) señor (a) LEONARDO RODRIGUEZ el día **3 de Octubre de 2019** en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico JOSE VELASQUEZ: **“Predio tiene aua de la empresa únicamente para lavadora y lavaplatos, lo de mas se surte de agua de pozo, no hay fugas, el medidor es incorrecto, el predio tiene instalado el medidor N° P1415MMRSA56095AA con lectura 418 m3.”** Situación de la cual se descarta que el predio cuente con instalaciones en mal estado pero de la cual se genero duda respecto al equipo de medida ya que a pesar de que la referencia grabada en nuestro sistema no es acorde con el instalado en terreno, el avance de lectura en terreno si coincide con el avance del sistema.

Por esto se envió de nuevo personal técnico de nuestra empresa el día **9 de Octubre de 2019** con el fin de corroborar la información reportada de la primera visita en la cual el operario EDWIN VELEZ TORO manifestó que: **“Se visitó el predio y se verificó número de medidor, se anexa fotografía. Medidor N° P14158MMRSA56095AA. Lectura Actual: 419 m3”**



Siendo así, se confirma que el equipo instalado en terreno con N° **P14158MMRSA56095AA** y con ultima lectura en el sistema de **416 m3** es el mismo que se encuentra grabado en nuestro sistema y se le realiza lectura de manera correcta, con la única inconsistencia de que el N° grabado es incorrecto, debido a esto, se comisiono al departamento de medición para que actualice los datos del medidor y se grave de manera correcta para evitar malos entendidos por parte del usuario.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula **No. 19553051** con equipo de medida **N° P14158MMRSA56095AA** por la Empresa, respecto a los períodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura en un predio que se pudo verificar cuenta con instalaciones y equipo de medida en buen estado, por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. **Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LEONARDO RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 18414996 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) LEONARDO RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 195 - 16 CS 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: LEONARDO RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19553051 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 10 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236912-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BIBIANA 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	236912-52
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	BIBIANA MARTINEZ
Matrícula No	609461
Dirección para Notificación	paulabibianam@gmail.com 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. 236912-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236912 de 2 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) BIBIANA MARTINEZ identificado con C.C. No. 24332845, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236912 consistente en: **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO** de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 609461 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CS 27 CONDOMINIO QUIMBAYITA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-9.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **609461**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	388 m3	286 m3	102 m3	102 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio practicada el día **08 de Octubre del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO **“Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 426 m3.”** Situación que no da claridad sobre las causas que generaron el consumo elevado, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **24 de Septiembre de 2019**, en donde manifiestan que **“OCUP. PERSONAS 5. ACABADOS DE OBRA BLANCA”**, Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **609461** por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE 2019 por 102, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por BIBIANA MARTINEZ identificado con C.C. No. 24332845 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) BIBIANA MARTINEZ enviando citación a Correo Electrónico:, paulabibianam@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: BIBIANA MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de

saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 609461 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 10 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236928-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SERGIO MANTILLA** 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	236928-52
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	SERGIO MANTILLA
Matrícula No	1765478
Dirección para Notificación	VIA CL.94.CRS.24.Y.25..VIA.UNILIBRE VILLA OLIMPICA

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. 236928-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236928 de 3 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) SERGIO MANTILLA identificado con C.C. No. 1088282978, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236928 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1765478 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: VIA CL.94.CRS.24.Y.25..VIA.UNILIBRE en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-9.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No **1765478**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	2132 m3	1948 m3	184 m3	184 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **04 de Octubre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO: **“Se visitó el predio el cual está solo, se observa medidor por 5 minutos el cual genera registro con todo cerrado, lo que nos indica que existe una fuga al interior del predio. Nota: se le marca al usuario en 6 ocasiones, 3 veces una hora antes de visitar el predio y las otras 3 al momento de realizar dicha visita. Lectura Actual: 2250 m3”.**

Ahora bien, el día **09 de Octubre de 2019** se realizó de nuevo visita al predio, esta vez con objeto de realizar análisis de las instalaciones con geófono, obteniendo la siguiente observación por parte del funcionario encargado: **“Se revisó el predio con el geófono y no existen fugas instalaciones en buen estado.”** Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados diferentes a la de la utilización normal del servicio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1765478** por la Empresa, respecto al periodo **Septiembre 2019**, **SON CORRECTOS**, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura. por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por SERGIO MANTILLA identificado con C.C. No. 1088282978 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) SERGIO MANTILLA enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA CL.94.CRS.24.Y.25..VIA.UNILIBRE 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: SERGIO MANTILLA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1765478 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 10 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236940-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NATALIA LOMBANA RODRIGUEZ** 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	236940-52
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	NATALIA LOMBANA RODRIGUEZ
Matrícula No	579417
Dirección para Notificación	CL 77 # 11 - 30 NACEDEROS 2

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236940-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236940 de 4 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) NATALIA LOMBANA RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 1088269364, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236940 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 579417 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 77 # 11 - 30 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-9.**

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el último corte generado para el predio de matrícula N° **579417** fuè para el período de FEBRERO presentaba edad **99** de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial) por valor de \$ 1.624.380, mediante la factura No.45866929, con fecha límite de pago el **06 de Marzo del 2019.**

Por lo anterior, el día **19 de Febrero del 2019 a las 10:42 a.m.**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de las fechas límite establecidas, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **19 de Febrero del 2019 a las 3:50 p.m.**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo una financiación y con un pago por \$ 30.000 pesos después de la fecha limite otorgada, es decir, el pago fuè aplicado al sistema el día **09 de Septiembre del 2019 a las 12:36 a.m. el cual fuè realizado por APOSTAR de Aguas y Aguas Torre Central, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión,** anexo a ello, al desplazarse el personal encargado para la reconexión del servicio generada en el sistema, se evidencia que ya había sido reconectado sin autorización de la empresa, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de **Septiembre.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en*

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. **Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por NATALIA LOMBANA RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 1088269364 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) NATALIA LOMBANA RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 77 # 11 - 30 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NATALIA LOMBANA RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 579417 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 10 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236939-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE DAVID MURILLO RIOS** 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	236939-52
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JORGE DAVID MURILLO RIOS
Matrícula No	118331
Dirección para Notificación	CL 12 # 22- 30 A.COMUN SEC LOS ALAMOS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236939-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236939 de 4 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que la legitimación por activa es aquella facultad conferida a persona natural o jurídica determinada para elevar peticiones, quejas y recursos frente a la empresa.

Que la prestación de los servicios públicos en Colombia cuenta con un régimen legal especial y preferente, que regula la relación Usuario – Empresa enmarcada en un contrato de condiciones uniformes o también denominado de servicios públicos domiciliarios, de tal suerte que la Ley 142 de 1994 en su artículo 9° establece que los usuarios de los servicios públicos tienen derecho, a solicitar y obtener información completa, precisa y oportuna, sobre todas las actividades y operaciones directas o indirectas que se realicen para la prestación de los servicios públicos, siempre y cuando no se trate de información calificada como secreta o reservada por la ley y se cumplan los requisitos y condiciones que señale la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

Que en el Concepto SSPD 191 de 2010 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronunció en el siguiente sentido: “[...] el suscriptor o usuario es la persona que está legitimada para provocar la protección de sus derechos ante la empresa y ante la SSPD y para reclamar su insatisfacción o vulneración.

Interpretar en otro sentido esta facultad provocaría que eventualmente la administración se pronuncie sobre intereses de terceros totalmente ajenos a la relación administrativa de la que se conoce, en desmedro del derecho de otros a disponer sobre sus propios intereses y del debido proceso de quienes ignoran la existencia de una actuación ante los prestadores.

Lo anterior guarda relación con lo señalado por la Corte Constitucional en Sentencia T-817-2002 en su análisis sobre los requisitos para establecer la legitimidad en la causa cuando se persigue la protección judicial del derecho de petición en los servicios públicos domiciliarios:

“[DERECHO DE PETICION-Demandante no presentó a su nombre la solicitud (...) SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS-Legitimación para presentar peticiones cuando no coincida la condición de propietario o usuario del inmueble. (...).

No es posible que la normatividad aplicable a las relaciones contractuales entre el propietario del inmueble o el suscriptor y las empresas prestadoras de servicios públicos, se traslade de manera íntegra a las relaciones de tipo constitucional que se establecen por virtud del ejercicio del derecho de petición, entre usuarios de los servicios públicos domiciliarios y las empresas prestadoras. De aceptarse así, solamente quien figure como propietario del inmueble o suscriptor, estaría facultado para solicitar información o modificación de ciertos aspectos relativos a la ejecución del contrato de servicios públicos. Esto, sin embargo, no implica que el derecho de petición pueda ser ejercido de manera indiscriminada por personas totalmente ajenas a la relación contractual establecida entre la entidad y el usuario, ni que aquellas estén legitimadas para obtener información detallada sobre los consumos, o para exigir la prestación de servicios adicionales o la reducción de las sumas facturadas, por ejemplo; precisamente porque situaciones como éstas integran el derecho de los usuarios, caso por caso, a gozar de los servicios públicos domiciliario en ciertas y determinadas condiciones. (...)

Por otro lado, de los artículo 365 y siguientes de la Constitución, 9, 134 y siguientes y 152 y siguientes, de la

Ley 142 de 1994, se desprende una protección especial a los usuarios de los servicios públicos. Esta protección es desarrollada entre otras por las normas que prevén la posibilidad de efectuar peticiones respetuosas ante las entidades prestadoras. En consecuencia y como se trata de una protección especial al usuario, será éste el legitimado para su ejercicio, con lo cual la condición de usuario del servicio público, se convierte en el elemento relevante y necesario para que se garantice el objetivo del derecho de petición.

La inobservancia de este requisito podrá generar que en situaciones concretas se profieran decisiones administrativas o judiciales, en muchas ocasiones vinculantes, sin el concurso de los verdaderos interesados en ellas, con lo cual incluso los propios usuarios podrán verse afectados por la inadvertencia de las autoridades administrativas o judiciales sobre el punto] [...]”.

Que en este orden de ideas, en tratándose de peticiones regidas por el marco normativo aplicable al sector de los servicios públicos domiciliarios, quienes gozan de la legitimación por activa para incoar peticiones a la administración son los suscritores, usuarios, o personas que prueben que su actuación a nombre del suscriptor o usuario tiene la aquiescencia de este, ya sea a través de un poder o un mandato debidamente conferido, de tal suerte que sin importar que entre la persona representada o quien la representa exista una relación de tipo comercial, contractual, civil o de otro tipo de vínculo, resulta imperativo para las prestadoras cerciorarse que los directamente interesados tengan conocimiento de la actuación administrativa que se suscite dentro de la competencia del contrato de servicios públicos y que consientan en ello, para no conculcar sus derechos y al tiempo dar cabal aplicación al debido proceso y a los principios rectores de la función administrativa.

CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO

Que en fecha 4 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) JORGE DAVID MURILLO RIOS identificado con C.C. No. 1087551472, obrando en calidad de Otros SIN autorización del Representante Legal de la P.H. e igualmente adjunta documento expedido por la Secretaria de Gobierno expedido el 16 de febrero de 2019, donde consta que la Representante Legal del **EDIFICIO JARDIN DE LOS ALAMOS P.H. es la señora ADRIANA ROLDAN RAMIREZ**, presentó RECLAMO No. 236939 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 118331 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 12 # 22- 30 A.COMUN EDIFICIO JARDIN DE LOS ALAMOS P.H. en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-9,2019-8,2019-7,2019-6.**

En atención a su reclamo radicado el día 4 de octubre de **2019 e ingresado en el sistema de información comercial** con el número No. **236939**, correspondiente a la matrícula No.118331 del predio ubicado en **la CL 12 # 22- 30 A.COMUN EDIFICIO JARDIN DE LOS ALAMOS P.H.** y **NO ADJUNTÓ los documentos que lo acreditan como Administrador(a) del Edificio**, y la Empresa requiere que acredite la calidad para actuar frente al Suscriptor, para lo cual debe presentar en toda reclamación el **documento actualizado, con un término no superior a 30 días, y la respectiva fotocopia de la cédula de ciudadanía**, por lo tanto, se le informa que en virtud de los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2017 se le solicita completar la petición suministrando **los documentos requeridos** y relacionando el número del reclamo al que pertenece, para lo cual se le otorga un término de **DIEZ (10) DIAS** Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta de lo solicitado se procederá a archivar el expediente.

De otro lado, se le reitera que para que sus actuaciones tenga plena validez debe presentar la debida legitimación actualizada y la fotocopia de la cédula, documentos sin el cual no se le atenderán los reclamaciones o recursos presentados por usted.

FUNDAMENTOS LEGALES

Ley 1755 de 2015, Artículo 17, inciso 2°.

“Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito. En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

A partir del día siguiente en que el interesado aporte los documentos o informes requeridos, se reactivará el término para resolver la petición.

Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

Vencidos los términos establecidos en este artículo, sin que el peticionario haya cumplido el requerimiento, la autoridad decretará el desistimiento y el archivo del expediente, mediante acto administrativo motivado, que se notificará personalmente, contra el cual únicamente procede recurso de reposición, sin perjuicio de que la respectiva solicitud pueda ser nuevamente presentada con el lleno de los requisitos legales”.

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 incompleta la reclamación presentada por el señor **JORGE DAVID MURILLO RIOS** identificado con C.C. No. 1087551472 quien no demostró la calidad para actuar a nombre del suscriptor de la matrícula 19619288 **EDIFICIO JARDIN DE LOS ALAMOS P.H** por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO en los periodo(s) facturados(s) 2019-5, 2019-6, 2019-8, 2019-7, 2019-9, de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor JORGE DAVID MURILLO RIOS enviando citación a Dirección de Notificación:, **CALLE 12 22-30 EDIFICIO JARDIN DE LOS ALAMOS P.H** haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Solicitar al señor **JORGE DAVID MURILLO RIOS o al REPRESENTANTE LEGAL DE LA P.H.** completar la información consistente en la presentación de los documentos de legitimación de la persona jurídica de la copropiedad, para lo cual se le otorga un término máximo de **DIEZ (10) DIAS**. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta se procederá a archivar el expediente.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución no procede recurso alguno por tratarse de asuntos diferentes a los consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 10 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236948-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE DANIEL TRUJILLO ARCILA** 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	236948-52
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE DANIEL TRUJILLO ARCILA
Matrícula No	1851443
Dirección para Notificación	CL 86 # 56- 10 LC 9 VILLA DE LEYVA

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. 3029484

Resolución No. 236948-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236948 de 7 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) JOSE DANIEL TRUJILLO ARCILA identificado con C.C. No. 16202966, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236948 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1851443 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CL 86 # 56- 10 LC 9 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-9.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1851443** se le ha facturado los cargos fijos de la siguiente manera:

Propietario	INMORIOJA LTDA	Dirección	CL 86 # 56- 10 LC 9		
E-Mail		Dirección Ayuda	ETAPA I		
Barrio	VILLA DE LEYVA	Ciclo	CICLOS 9	Ruta	RUTA 11
Act Econ	RESTAURANTES	Num. Integración	0	Num. Anterior	0

Resumen	Detalle factura	Facturas generadas	Lecturas	Pagos	Corte
---------	-----------------	--------------------	----------	-------	-------

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna						
Servicio	Concepto	Año	Me	Origen	Descripción Origen	Valor
ALCANTARILLADO	AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019	9	FACTU	Conceptos generados por el fact	\$1,570
ALCANTARILLADO	RECARGOS ALCANTARILLADO	2019	9	OTRCA	Cuota de otros cobros sobre el c	\$3,997
ALCANTARILLADO	CONTRIB C.F.ALCANTA	2019	9	FACTU	Conceptos generados por el fact	\$2.772,043
ALCANTARILLADO	C.F.ALCANTARILLADO.	2019	9	FACTU	Conceptos generados por el fact	\$4.722,390
ACUEDUCTO	AJUSTE A LA DECENA	2019	9	FACTU	Conceptos generados por el fact	(\$4,635)
ACUEDUCTO	RECARGOS ACUEDUCTO	2019	9	OTRCA	Cuota de otros cobros sobre el c	\$27,716
ACUEDUCTO	RECONEXION DEL SERVICIO	2019	9	OTRCA	Cuota de otros cobros sobre el c	\$38.093,000
ACUEDUCTO	CONTRIB C.F.ACUE	2019	9	FACTU	Conceptos generados por el fact	\$5.131,689
ACUEDUCTO	C.F.ACUEDUCTO	2019	9	FACTU	Conceptos generados por el fact	\$8.742,230

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **08 de Octubre del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio, por parte del funcionario JOSE VELASQUEZ, realizando la siguiente observación: **“Se llamó usuario por teléfono varias veces y no contestó, se visitó predio, tiene medidor y no registra, predio solo, no se ve si fuè suspendido o no, instalación en buen estado. Lectura actual: 51 m3”**

De acuerdo, a la verificación aportada por nuestro sistema de información comercial se informa al usuario, que al tener el predio una matrícula y que el prestador del servicio esté dispuesto a brindárselo, y a su vez, que garantice la disponibilidad permanente del mismo, generan unos costos económicos para el usuario, independientemente de si registra o no consumo alguno, estos se evidencian en la facturación como CARGOS FIJOS, los cuales, son los gastos en que incurre la

empresa para poder prestarle el servicio y llevar el líquido vital hasta su predio.

*“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)

En cuanto a la contribución relacionada, se tiene que para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, el artículo [125](#) de la ley 1450 de 2011, “Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014”, determinó que:

“ARTÍCULO 125. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.

Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2o de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%).

De conformidad con lo previsto en los artículos 15.2, 16 y 87.3 de la Ley 142 de 1994, los usuarios de servicios suministrados por productores de servicios marginales independientes o para uso particular, y ellos mismos en los casos de auto-abastecimiento, en usos comerciales en cualquier clase de suelo y de vivienda campestre en suelo rural y rural suburbano, deberán hacer los aportes de contribución al respectivo fondo de solidaridad y redistribución del ingreso, en los porcentajes definidos por la entidad territorial. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico regulará la materia.

PARÁGRAFO 1o. Los factores de subsidios y contribuciones aprobados por los respectivos Concejos Municipales tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, no obstante estos

factores podrán ser modificados antes del término citado, cuando varíen las condiciones para garantizar el equilibrio entre subsidios y contribuciones.

Entonces, es orden de la ley 142 de 1994 de carácter constitucional en su artículo 99.9 no generar exoneración en el pago de los servicios públicos de los que trata dicha ley para ninguna persona natural o jurídica, por lo cual, según la jerarquía de las leyes, existe prelación de esta ley frente a cualquier ordenamiento posterior que este en contravía a lo aquí indicado hasta que se derogue o se declare la inconstitucionalidad de la misma o el artículo referenciado que reza de la siguiente manera:

“Los subsidios que otorguen la Nación y los departamentos se asignarán, preferentemente, a los usuarios que residan en aquellos municipios que tengan menor capacidad para otorgar subsidios con sus propios ingresos. En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución **no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta Ley para ninguna persona natural o jurídica. “Artículo 99.9 de la ley 142 de 1994.**

En lo que se refiere a la reconexión facturada, una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de AGOSTO el predio de matrícula N° **1851443** presentaba edad 1 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Comercial) por valor de \$ 59.600, mediante la factura No.46751795, con fecha límite de pago el **02 de Septiembre 2019**

Por lo anterior, el día **03 de Septiembre del 2019 a las 9:18 a.m.**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **03 de Septiembre del 2019 a las 9:42p.m.**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó un pago por \$ 59.600 pesos después de la fecha límite otorgada, es decir, el pago fue aplicado al sistema el día **03 de Septiembre del 2019 a las 05:25 a.m. el cual fue realizado en EFECTY de Aguas y Aguas, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión,** adicional a ello, al desplazarse el personal operativo al predio para ejecutar la reconexión, ya había sido hecha sin autorización, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor de los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **SEPTIEMBRE.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por **CARGOS FIJOS, CONTRIBUCIÓN Y RECONEXIÓN** y facturados a la matrícula No.**1851443** por la Empresa, para el periodo de **Septiembre 2019, SON CORRECTOS,** por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

importante hacer un uso racional del servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE DANIEL TRUJILLO ARCILA identificado con C.C. No. 16202966 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) JOSE DANIEL TRUJILLO ARCILA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 86 # 56- 10 LC 9 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE DANIEL TRUJILLO ARCILA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1851443 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 10 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236962-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE MONTES** 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	236962-52
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JORGE MONTES
Matrícula No	1763192
Dirección para Notificación	ceo@montygroup.co VILLA OLIMPICA

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. 236962-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236962 de 8 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) JORGE MONTES identificado con C.C. No. 9861664, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236962 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1763192 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 25 # 86- 171 CS 18 en el (los) periodo(s) facturados(s) .

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1763192**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	151 m3	102 m3	49 m3	49 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio practicada el día **09 de Octubre del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO “**Se revisó el predio en el cual no existen fugas instalaciones en buen estado, usuaria manifiesta que hace poco repararon el tanque de reserva, ocupación 3 personas Lectura Actual: 49 m3.**” Situación que no da claridad sobre las causas que generaron el consumo elevado, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

Según solicitud realizada por el usuario se efectuó visita técnica, pero esta no arroja ninguna anomalía o novedad sobre las causas que pueden estar incrementando el consumo diferente a la ejecución de la reparación del tanque de reserva.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1763192** por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE 2019 por 49, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JORGE MONTES identificado con C.C. No. 9861664 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

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

señor(a) JORGE MONTES enviando citación a Correo Electrónico:, ceo@montygroup.co haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE MONTES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1763192 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 10 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236957-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBIELA RIOS SANCHEZ** 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	236957-52
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	RUBIELA RIOS SANCHEZ
Matrícula No	1876044
Dirección para Notificación	CS 38 B PS 2 LA DULCERA - SANTA LIBRADA

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. 3030322

Resolución No. 236957-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236957 de 8 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) RUBIELA RIOS SANCHEZ identificado con C.C. No. 34054639, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236957 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1876044 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CS 38 B PS 2 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-9.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1876044**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Septiembre	1	856	836	20	8	V	12/09/2019

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia del (la) señor (a) RUBIELA RIOS, practicada el día **9 de Octubre de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico CARLOS A. OSORIO: **“Se visitó el predio y se observa fuga externa en el sanitario medidor con el visor empañado fuga agua stop y rebose. Lectura Actual: 870 m3.”** Situación que se puede tomar como causa generadora del consumo elevado en el periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1876044** por la Empresa, respecto a los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura en un predio que se pudo verificar cuenta con instalaciones en buen estado en la actualidad y según lo reportado en visita técnica cuenta con presencia de fuga externa que es la causante del consumo elevado, por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por RUBIELA RIOS SANCHEZ

identificado con C.C. No. 34054639 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) RUBIELA RIOS SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 38 B PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RUBIELA RIOS SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1876044 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 10 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **pasanteatencion**

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. 236959-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2019.

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

Resolución No	236959-52
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JUAN SEBASTIAN MARIN ZAPATA
Matrícula No	46292
Dirección para Notificación	CR 9 # 7- 39 COROCITO

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. 3031067

Resolución No. 236959-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236959 de 8 DE OCTUBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE OCTUBRE DE 2019 el (la) señor(a) JUAN SEBASTIAN MARIN ZAPATA identificado con C.C. No. 1089748457, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236959 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 46292 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 7- 39 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-9.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **46292**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Septiembre	1	3769	3608	161	107	V	07/09/2019

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia del (la) señor (a) SEBASTIAN MARIN identificado (a) con CC N° 1.089.748.457, practicada el día **9 de Octubre de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico CARLOS A. OSORIO: "**Predio con 3 baños un sanitario del piso1 con fuga externa, funciona cocina alimentos escolares trabajan 21 personas. Lectura Actual: 3913 m3.**" Situación que se puede tomar como causa generadora del consumo elevado en el periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **46292** por la Empresa, respecto a los períodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura en un predio que se pudo verificar cuenta con instalaciones en buen estado en la actualidad y según lo reportado en visita técnica cuenta con presencia de fuga externa que es la causante del consumo elevado, por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación 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

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JUAN SEBASTIAN MARIN ZAPATA identificado con C.C. No. 1089748457 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JUAN SEBASTIAN MARIN ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 7- 39 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN SEBASTIAN MARIN ZAPATA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 46292 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 10 DE OCTUBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: smoreno

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