

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 1116-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>1116-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	LUIS EDUARDO AGUDELO GONZALEZ
Matrícula No	868158
Dirección para Notificación	CL 69 # 25- 27 CUBA

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

**RESOLUCIÓN NO. 1116-52  
DEL 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015**

**POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y SE DA RESPUESTA AL OFICIO PRESENTADO POR EL USUARIO DE LA MATRÍCULA No. 868158.**

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (E) de *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P*, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

**CONSIDERANDO**

- 1) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.
- 2) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: *El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.* (...) (Negrilla y cursiva fuera de texto).
- 3) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.
- 4) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. **868158**, ubicado en la calle 69 # 25-27, Barrio Cuba, actualmente cuenta con el servicio de acueducto prestado por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P*, con medidor No. 05015MMCCT054287AA con una lectura actual de 2767 M3.
- 5) Que la Ley 142 de 1994, Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles (En el caso concreto medidores R-160 que son los que actualmente se están instalando), por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos, ya que el usuario manifiesta su desacuerdo para la instalación del nuevo medidor.
- 6) El día 02 de Septiembre de 2015 el señor Luis Eduardo Agudelo González presenta escrito ante la empresa, el cual se ingresa al SIC con número de radicado 1116 en el cual manifiesta su desacuerdo, argumentando que "No está conforme con el cambio de medidor y además solicita que se demuestren las pruebas por qué se va a realizar el cambio de medidor" (...)
- 7). Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

**HECHOS:**

- 1) La matrícula No. 868158, correspondiente al predio ubicado en la calle 69 # 25-27 piso 2, barrio Cuba se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto prestados por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P*.

2) Revisando nuestro Sistema de Información Comercial, se verificó que es necesario cambiar el medidor ya debe realizarse instalación de nuevo medidor por cambio de tecnología, pues lleva instalado más de 10 años perdiendo su nivel de precisión.

3) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículo 144, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa.

4) Respecto a lo referido por el usuario, se accede a lo solicitado y se expide solicitud número 2243718, con el fin de retirar el medidor para realizarle pruebas de calibración en el laboratorio EMPOCABAL y determinar su funcionamiento.

De acuerdo a los resultados de calibración, el medidor NO CUMPLE con los errores máximos permisibles establecidos en los numerales 5.2 de la Norma Técnica Colombiana de Agua Fría NTC 1063 – 1:1995 (ver documento adjunto), demostrado entonces que el medidor debe de ser reemplazado de manera inmediata pues no se está garantizando una correcta medición.

5) Es evidente entonces para la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P.*, que el usuario de la matrícula 868158, después de haber conocido los resultados de calibración, se rehúsa al cambio de medidor, desconocerá las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

6) De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matrícula 3871, ( hasta tanto el usuario autorice el cambio del medidor), siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO**. Numeral 3°.

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

(...)

*n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.* (Cursiva y subraya fuera de texto).

(...)

## PRUEBAS

Para tomar la decisión en comento, se tiene como evidencia o material probatorio, certificado de calibración expedido por el laboratorio EMPOCABAL además el escrito presentado por el señor Luis Eduardo Agudelo el día 02 de Septiembre de 2015, con radicación en el Centro de servicios de la Empresa con No. 1116 debidamente ingresado en el SINC.

## FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión encuentra su motivación en los derechos consagrados en los Artículos 20, 29 y 209 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, economía y en las siguientes disposiciones legales:

**1. Ley 1437 de 2011, Artículo 4, formas de iniciar las actuaciones administrativas:** *Las actuaciones administrativas podrán iniciarse, por quienes ejerciten el derecho de petición, en interés particular.*

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

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

**3. La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo**

**facturable de la siguiente manera:**

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

(...)

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

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

**CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°**

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

(...)

*n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición.”* (Cursiva y subraya fuera de texto).

(...)

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (E) de la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P.*, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa.

**RESUELVE:**

**Artículo 1°.** Declarar **NO PROCEDENTE** el escrito presentado por el señor Luis Eduardo Agudelo.

**Artículo 2°.** **ACCEDER** a realizar pruebas de calibración al medidor número 05015MMCCT054287AA.

**Artículo 3°.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el JEFE DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE (E) de la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P.*, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro de Servicios de la Empresa, ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

**Artículo 4°.** Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

**Artículo 5°.** La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

**NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE**

*Dado en PEREIRA, el 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015*

Atentamente,

LUZ Adriana Hdez e

**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
*Jefe de Departamento de Servicio al Cliente*

Proyectó: TMORCILLO

**ANEXO: Certificado de calibración expedido por EMPOCABAL**



E.S.P.-E.I.C.E.  
NIT. 800.050.603-7

LABORATORIO DE CALIBRACION DE  
MEDIDORES DE AGUA POTABLE FRIA



KORESTINO BOBEC P.028.2028  
SILAC-01

**CERTIFICADO DE CALIBRACION**

PTC 1063-1:2005 Versión 04

Nombre del solicitante	AGUAS Y AGUAS S.A. ESP.		Certificado de calibración No.	1781	Orden de servicio No.	000		
Dirección del solicitante	PEREIRA		Fecha de Emisión	2015-09-11	Procedimiento de calibración	150011-1		
			Fecha de Calibración		Fecha de Calibración	2015-09-11		
<b>DATOS DEL MEDIDOR BAJO PRUEBA</b>								
Marca	Modelo	Tipo	Diámetro Nominal (mm)	Diámetro Interno de Entrada	Clase Metrológica	Letras de Entrada (in)		
KENT	2005	VOLUMETRICO	15	0.02 L	G	2763		
						Letras de Salida (L)		
						230		
Observaciones a la entrada	LIBRO		BIN SELLO		BOCCA MALA			
<b>METODO DE CALIBRACION</b>						<b>Determinación del error</b>		
El medidor fue calibrado por el método del comparador. (Procedimiento) de volumen indicado por el medidor (V) bajo prueba, con el volumen indicado en el recipiente (V <sub>1</sub> ) tomado como patrón, conforme a la NTC 1063-3:2004 numeral 5, y de acuerdo al Procedimiento Interno PTE-120-01 Versión 01.						$\epsilon = \frac{V_1 - V_2}{V_1} \times 100$		
<b>RESULTADOS DE LA CALIBRACION</b>								
SERIAL	Caudales de Prueba (l/s)	Volumen Indicado Medidor (V <sub>1</sub> ) (L)	Volumen Real (V <sub>2</sub> ) (L)	Error	incertidumbre Expandida U	NTC 1063-1:2005 SUBCLASE 5.2		
054287	Q <sub>1</sub>	86.16 L	100.26 L	-2.10%	± 0.04%	2K		
	Q <sub>2</sub>	0.37 L	5.07 L	-92.76%	± 1.35%	2K		
	Q <sub>3</sub>	0.03 L	5.05 L	-99.41%	± 0.32%	5K		
<b>Resultado Final</b>						<b>MEDIDOR NO CONFORME</b>		
<p>*Declaración de Conformidad: Si Q<sub>1</sub> o Q<sub>3</sub> son CONFORME se declara MEDIDOR CONFORME si cualquiera de los caudales de la prueba es NO CONFORME se declara MEDIDOR NO CONFORME</p> <p>De acuerdo a los resultados de la calibración arriba expresados, el medidor NO CUMPLE con los errores máximos permisibles establecidos en los numerales 5.2 de la Norma Técnica Colombiana para medidores de Agua Fria NTC 1063-1:1995</p> <p>La incertidumbre (U) reportada en la anterior columna multiplicada por un factor de cobertura k = 2, con el cual se logra un nivel de confianza de aproximadamente del 95% asumiendo una distribución normal.</p>								
<b>CONDICIONES DURANTE LA PRUEBA</b>				<b>GRAFICA DEL ERROR PARA LOS TRES CAUDALES</b>				
Magnitud	Q <sub>1</sub>	Q <sub>2</sub>	Q <sub>3</sub>					
Valor	Valor	Valor						
Caudal (l/s)	1425.16 L/s	23.24 L/s	15.90 L/s					
Temperatura del Agua	21.0 °C	21.0 °C	21.1 °C					
Presión del Agua	347.5 kPa	472.5 kPa	477.5 kPa					
Humedad Ambiente	44.00 %	44.83 %	43.87 %					
Temperatura Ambiente	21.8 °C	22.0 °C	21.8 °C					
Nº. Presión del Medidor	2							
Orientación del Medidor	Horizontal							
<b>EQUIPOS UTILIZADOS-TRAZABILIDAD</b>								
Temperatura	Fecha de Cal.	Laboratorio	Realización/Caudal (mmes)	Fecha de Cal.	Proveedor	Terminales	Fecha de Cal.	Proveedor
0.05	2015-11-12	Volumen	Caudal R. 100-1000 L/s	2015-11-12	Volumen	Senar PT100 - 01	2014-09-30	Metrolab
0.05	2015-11-12	Volumen	Caudal R. 100-100 L/s	2015-11-12	Volumen	Senar PT100 - 01	2014-09-30	Metrolab
0.05	2015-11-12	Volumen	Caudal R. 100-50 L/s	2015-11-12	Volumen	Senar PT100 - 01	2014-09-30	Metrolab
0.05	2015-11-12	Volumen	Caudal R. 100-20 L/s	2015-11-12	Volumen	Senar PT100 - 01	2014-09-30	Metrolab
0.05	2015-11-12	Volumen	Caudal R. 100-10 L/s	2015-11-12	Volumen	Senar PT100 - 01	2014-09-30	Metrolab
0.05	2015-11-12	Volumen	Caudal R. 100-5 L/s	2015-11-12	Volumen	Senar PT100 - 01	2014-09-30	Metrolab
<p>TRAZABILIDAD DE LAS MEDICIONES: Los recipientes volumétricos, volumétricos, volumétricos y volumétricos están debidamente calibrados por laboratorio perteneciente a la red metrológica nacional y cuentan con la acreditación ONAC vigente.</p>								
<b>DECLARACIONES GENERALES DE LA CALIBRACION</b>								
Este certificado expresa fielmente el resultado de las mediciones realizadas, las cuales se realizaron en el momento y bajo las condiciones en que se realizaron las calibraciones.								
El laboratorio no se responsabiliza de los parámetros que puedan derivarse del uso inadecuado de la información contenida aquí y de los instrumentos calibrados.								
Este certificado no se debe reproducir parcialmente, excepto en su totalidad, previa autorización escrita del laboratorio.								
<p>COORDINADOR ONAC: Dirección Nacional de Acreditación de Entidades, NTC Norma Técnica Colombiana, E.S.P. Calle Maestra Persepolis, 1, Urbanización Ciudad Jardín, Q. Ciudad Trujillo, San Carlos, Cundinamarca, Colombia. Teléfono: 01 (57) 332 4000. Correo electrónico: ntc@onac.gov.co</p>								
<b>Firmas Autorizadas</b> Caudal:			<b>Revisor-Autoriza</b> :					
Nombre: <b>DANILO LETRADO RAMOS</b>			Nombre: <b>NELSON HARAJO GOMEZ</b>					
Cargo: <b>Metrológico</b>			Cargo: <b>Jefe del Laboratorio de Medidores</b>					
Fin del certificado								

5573



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 14410-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>14410-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	FELIPE CANO
Identificación del Peticionario	1088249650
Matrícula No.	271239
Dirección para Notificación	CR 17 B # 21- 06 LORENA 2

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. 14410-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 14410 DE 1 DE SEPTIEMBRE DE 2015 SOBRE RECLAMO No. 208533 DE 10 DE AGOSTO DE 2015

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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) FELIPE CANO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088249650 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 208533-52 de 14 DE AGOSTO DE 2015, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula No. 271239 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 17 B # 21- 06, Barrio LORENA 2 en el (los) período(s) facturados(s) 2015-6.

Que el recurrente por escrito presentado el día 01 DE SEPTIEMBRE DE 2015 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado e impugnó la decisión por cuanto no se le informó sobre la visita por el alto consumo de Junio, al respecto y comedidamente, me permito exponer 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 04 de SEPTIEMBRE de 2015 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 una lectura acumulada de 1114 m3, encontrando lo siguiente **"Se revisó el predio, este medidor es para dos pisos, piso 2 está desocupado desde diciembre de 2014, y en el piso 1 vive una persona; no existen fugas"**, Revisor: FREDY RAMOS.

Una vez revisado el reclamo impugnado y el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo, lo cual se explica a continuación:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	
Agosto	1113 mt3	1106 mt3	7 mt3	7 mt3	correcto, diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	1106 mt3	1104 mt3	2 mt3	2 mt3	correcto, diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	1104 mt3	1093 mt3	11 mt3	82 mt3	(cobro de consumo acumulado: (11+71=82) Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	1093 mt3	1006 mt3	87 mt3	16 mt3	cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar 71 mt3
Abril	1006 mt3	958 mt3	21 mt3	21 mt3	correcto, diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

De acuerdo con lo anterior, la desviación se presentó en el período de Mayo de 2015 por 87 mt3, en el cual se facturó por promedio de 16 mt3, quedando pendiente por facturar 71 mt3, situación que da lugar a la revisión al predio por parte del Grupo de Previa, con el fin de determinar las causas del incremento y así mismo proceder con la facturación del consumo, visita notificada el 28 de Mayo de 2015, encontrando el predio solo, y ejecutando la visita el 01 de Junio de 2015 a las 2:10 pm, encontrando nuevamente el predio solo, medidor no registra; lo anterior dando

aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, y una vez efectuada la visita del procedimiento de previa, se procede con la facturación del consumo acumulado, el cual fue facturado en el período de Junio de 2014, así: Consumo Junio de 2015 (11 mt3) mas el consumo pendiente de Mayo de 2015 (71 mt3), igual a 82 mt3.

No obstante lo anterior, al indagar más a fondo y analizar el procedimiento de la Previa, se observa que el mismo si bien fue realizado por parte la Empresa, se considera que el mismo no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, en cuanto a que no se notificó al usuario con tres días de antelación la hora y fecha de la visita a practicar, a efectos de que éste no sólo se encontrara presente para que aportara las pruebas técnicas que pretendiera hacer valer, sino además de poder refutar los hallazgos de la diligencia, aportando conceptos de expertos técnicos en la materia y no se le hicieron pruebas al medidor para determinar su correcto funcionamiento.

Así las cosas, en razón a que la Empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, reliquidando el periodo de Junio de 2015 en el cual se facturó 82 mt3, cobrando el consumo registrado por el aparato de medida para el mismo período, es decir 11mt3; revocándose así la decisión inicial y quedando así resuelto el recurso de reposición .

***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.***

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

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

**CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD**

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

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y

legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-270319** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1590	2015-6	483	11	82	7004	52211	-45207
1595	2015-6	483	11	82	8487	63266	-54779
3007	2015-6	483	0	0	-4	0	-4
2501	2015-6	483	11	82	11932	88945	-77013
2500	2015-6	483	11	82	14458	107778	-93320
67	2015-6	483	0	0	0	-3	3

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

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE** el Recurso presentado por FELIPE CANO en contra de la Resolución No. 208533-52 de 14 DE AGOSTO DE 2015, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO. CREDITO** a la Matrícula No. 271239 la suma de **-270319**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015



**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: CHCUELLAR



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 14412-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>14412-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	JULIANA MOSQUERA LLOREDA
Identificación del Peticionario	42151532
Matrícula No.	1422005
Dirección para Notificación	MZ 20 CS 19 MONTELIBANO

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. 14412-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 14412 DE 1 DE SEPTIEMBRE DE 2015 SOBRE RECLAMO No. 208503 DE 4 DE AGOSTO DE 2015

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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) JULIANA MOSQUERA LLOREDA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42151532 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 208503-52 de 12 DE AGOSTO DE 2015, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula No. 1422005 Ciclo 9, ubicada en la dirección MZ 20 CS 19, Barrio MONTELIBANO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2015-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 01 DE SEPTIEMBRE DE 2015 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado e impugnó la decisión por cuanto el predio permanece solo, viven dos personas que mantienen trabajando, al respecto y comedidamente, me permito exponer 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 03 de SEPTIEMBRE de 2015 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 una lectura acumulada de 711 m3, y se encuentra habitado por "se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no hay fugas ni goteos", Revisor: ANTONIO ABADIA.

Una vez revisado el reclamo impugnado y el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo, lo cual se explica a continuación:

Período	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	680 mt3	645 mt3	35 m3	35 mt3	Diferencia de Lectura (Art. 146-Ley 142/94)

De acuerdo con lo anterior, la desviación se presentó en el período de Julio de 2015, en la cual se facturó por diferencia de lectura 35 mt3, situación que da lugar a la revisión al predio por parte del Grupo de Previa, con el fin de determinar las causas del incremento y así mismo proceder con la facturación del consumo, no obstante, sólo se encontró la anotación de "LATO OFICINA", lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

De acuerdo con lo anterior, al indagar más a fondo y analizar el procedimiento de la Previa, se observa que el mismo no fue realizado correctamente por parte la Empresa, por lo cual se considera que el mismo no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, en cuanto a que no se notificó al usuario con tres días de antelación la hora y fecha de la visita a practicar, a efectos de que éste no sólo se encontrara presente para que aportara las pruebas técnicas que pretendiera hacer valer, sino además de poder refutar los hallazgos de la diligencia, aportando conceptos de expertos técnicos en la materia y no se le hicieron pruebas al medidor para determinar su correcto funcionamiento.

Así las cosas, en razón a que la Empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, reliquidando el periodo de Julio de 2015 en el cual se facturó 35 mt3, cobrando un consumo promedio de 28 mt3; revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el

recurso de reposición .

**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."**

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

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

**CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD**

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-37466** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3007	2015-7	483	0	0	-1	0	-1
3010	2015-7	483	0	0	-4	-2	-1
2500	2015-7	483	18	35	23658	46003	-22344

2501	2015-7	483	18	35	19524	37964	-18440
1090	2015-7	483	18	20	-13511	-15012	1501
1095	2015-7	483	18	20	-16372	-18191	1819

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

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO.** Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por JULIANA MOSQUERA LLOREDA contra la Resolución No. **208503-52** de **12 DE AGOSTO DE 2015**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.** **CREDITO** a la Matrícula No. 1422005 la suma de **-37466**. 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 gubernativa.

### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015



**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: CHCUELLAR



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 14413-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>14413-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	ANGELA ROSA RODAS DE MORENO
Identificación del Peticionario	24901132
Matrícula No.	274688
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 1 JOSE ANTONIO GALAN

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. 14413-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 14413 DE 1 DE SEPTIEMBRE DE 2015 SOBRE RECLAMO No. 208567 DE 13 DE AGOSTO DE 2015

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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) ANGELA ROSA RODAS DE MORENO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24901132 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 208567-52 de 21 DE AGOSTO DE 2015, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en POR ACTOS DE SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN de la factura con matrícula No. 274688 Ciclo 3, ubicada en la dirección MZ 3 CS 1, Barrio JOSE ANTONIO GALAN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2015-8.

Que el recurrente por escrito presentado el día 01 DE SEPTIEMBRE DE 2015 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado e impugnó la decisión por cuanto no cuenta con los recursos para cancelar el costo de la reconexión, adicionalmente solicita un plazo superior al establecido como límite de pago, por cuanto no cuenta con trabajo y es una persona de escasos recursos: 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 inspección técnica al predio objeto de recurso, misma que se llevó a cabo por personal experto del Departamento de Atención al Cliente el día 07 de Septiembre de 2015 en presencia de la señora Ángela Rosa Rodas, donde mediante acta, el revisor dejó constancia que: "Sin novedad alguna".

**Teniendo en cuenta que la pretensión principal versa sobre la inconformidad por el cobro del corte y de la reconexión cobrados mediante factura N° 39671331 (Agosto a Septiembre de 2015), por valor de \$ 29.640,** luego de analizar de manera minuciosa nuestro sistema comercial, se observó que la Empresa ha llevado a cabo el procedimiento de suspensión y reconexión del servicio de manera reiterada debido al incumplimiento mensual, situación que da legitimidad a los cobros elevados por el concepto reclamado.

Por otro lado, a pesar de configurarse el incumplimiento al contrato de condiciones uniformes en lo que atañe al pago oportuno de los servicios prestados por la Empresa y recibidos por el usuario, es evidente que existen **inconsistencias** en cuanto a la ejecución de la orden de corte como de la reconexión, pues si el predio se encontraba sólo como se afirmó lo pertinente era dejar constancia con firma de un testigo que la suspensión se había ejecutado sin presencia del usuario, evidencia que no se obtuvo y que hoy avoca a este Departamento a considerar que es ajustado a derecho proceder con la reliquidación del valor cobrado por la reconexión del servicio facturado en el período de Septiembre de 2015, pues conforme a la ley las dudas en este caso se resuelven a favor del usuario, no existe prueba de la ejecución del corte (fotografía, video, acta firmada por testigo de la diligencia), lo que desvirtúa necesariamente la presunción de que el usuario se haya reconectado sin normalizar aún el estado de cartera.

Así las cosas, al efectuar el cotejo de las pruebas practicadas y/o analizadas por este Despacho, acudiendo a los principios de buena en especial en el contenido del artículo 83 de la CN, se colige por parte de esta instancia sustanciadora que es procedente **acreditar en favor de la matrícula 274688 el valor de \$ 29.640** facturados por concepto de reconexión del servicio, en consecuencia de lo anterior, se revoca la Resolución recurrida, quedando así, resuelto el recurso de manera favorable y dando por terminada la actuación administrativa, 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.

Por último, respecto a la solicitud de aplazamiento de la fecha límite de pago, se encuentra que la misma no es

procedente, por cuanto la Empresa realiza la facturación de manera conjunta, y es el sistema quien de acuerdo con el ciclo de facturación, establece las fechas límites de pago, no obstante lo anterior, la Empresa cuenta con un sistema de pagos parciales, los cuales se conceden dos veces al año, siendo posible acercarse a la Empresa a efectuar la solicitud de pago parcial; para el evento en cual ya haya agotado las dos oportunidades, podrá acercarse a la oficina de Coordinación del Centro de Servicios, donde podrá solicitar la evaluación de su situación y así mismo, se le otorgará la oportunidad de nuevos pagos parciales.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-29640** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2626	2015-9	484	0	0	0	29640	-29640

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 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.*

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

### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANGELA ROSA RODAS DE MORENO en contra de la Resolución No. 208567-52 de 21 DE AGOSTO DE 2015, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO. CREDITO** a la Matrícula No. 274688 la suma de **-29640**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

LUZ Adriana Hdez e

**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: CHCUELLAR

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 14456-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>14456-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>CONFIRMA</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	RUBEN DARIO RESTREPO LOPEZ
Identificación del Peticionario	10087251
Matrícula No.	962464
Dirección para Notificación	CR 27 # 12- 85 APTO 602 SEC LOS ALAMOS

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## **Resolución No. 14456-52**

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 14456 DE 14 DE SEPTIEMBRE DE 2015 SOBRE TRAMITE UNILATERAL No. 1070 DEL 28 DE AGOSTO DE 2015.

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

### **CONSIDERANDO:**

Que el (la) señor(a) RUBEN DARIO RESTREPO, identificado (a) y con cédula de ciudadanía No. 10087251 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición y en subsidio de apelación contra Resolución No. 1070-52 de 28 DE AGOSTO DE 2015, mediante la cual se resolvió un acto de suspensión del servicio por no permitir el cambio del medidor.

Que el recurrente por escrito presentado el día 14 de Septiembre de 2015 manifestó su inconformidad en cuanto a la resolución No. 1070-52 del 28 de Agosto de 2015 impugnando tal decisión por considerar que no se encuentra de acuerdo, argumentando que: "Pretende que se revoque lo determinado en la resolución objeto de esta impugnación, que se de aplicación a los protocolos establecidos por la ley para los procedimientos requeridos, que se de aplicación al debido proceso" (...)

### **HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN**

En el caso concreto y con el fin de dar una respuesta a las pretensiones planteadas por el recurrente en el recurso interpuesto y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se realizó verificación del Sistema de Información Comercial , encontrando que el medidor actualmente instalado en el predio ubicado en la Carrera 27 # 12-85 Apto 602, Sec. Los Álamos es el No. 0115MMCMK006228AA, con una lectura actual de 1.355M3, instalado el 02 de Agosto de 2002, por lo que el instrumento de medida lleva ubicado más de 13 años (tiempo y funcionamiento) generando un desgaste inevitable.

Con el fin de dar respuesta al oficio presentado por el señor Rubén Darío Restrepo, se informa que el día 15 de Abril de 2015 el departamento de Control de Perdidas No Técnicas envía comunicación donde se manifiesta la decisión de cambio de medidor y como causal se establece "Cambio de tecnología", comunicación recibida el 17 de Abril de 2015, posteriormente y ante el silencio por parte del suscriptor se expide solicitud de instalación número 1947329 en el cual el revisor Sebastián Giraldo manifiesta que "No autoriza ni suministra datos", como consecuencia el departamento de servicio al cliente expide acto administrativo en el cual resuelve suspender el servicio por omisión del usuario al cambio del equipo de medida.

Por otro lado, se manifiesta que la decisión de cambio de medidor tiene como motivación estudio realizado a 14.908 equipos de medida clase C de manera aleatoria para realizarles pruebas de calibración y obtener un soporte estadístico, se realizaron dichas pruebas y arrojan como resultado que el 91% de los medidores no pasaron la prueba de verificación (NO CUMPLEN con los errores máximos permisibles según la norma **NTC-1063**), con base en esto se expiden las cartas de socialización donde se manifiesta al usuario la estricta necesidad de cambio pues dicho equipo de medida lleva más de 13 años instalado por lo que ha ocasionado un desgaste en su funcionamiento.

Adicionalmente, se aclara que los consumos se cobran de acuerdo a lo marcado por el equipo de medida instalado en el predio, no obstante la empresa decide realizar el cambio de los medidores pues el tiempo que lleva instalado genera un desgaste y se hace necesario su cambio tal como lo demostró el estudio técnico realizado.

A pesar de esto se realiza un cuadro comparativo sobre los medidores que actualmente tiene en su predio y los medidores R-160 (el que se pretende instalar)

Descripción	Medidores clase C	Medidores R-160
<u>Características</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Transmisión magnética</li> <li>•Registro extra seco y sellado para permitir su fácil lectura</li> <li>•Cuerpo pequeño y de poco peso.</li> <li>•Cuerpo recubierto de pintura epóxica resistente a la corrosión.</li> <li>•Protección magnética</li> <li>•Carátula Rotatoria 360</li> <li>•Cuerpo de bronce, con 75% de cobre.</li> <li>•Caratula de policarbonato de alta resistencia</li> <li>•antiempañante</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Alta dinámica (hasta 1.000)</li> <li>•Tasa de flujo inicial de 0.5 l/h</li> <li>•Compacto</li> <li>•Aprobado por MID con R hasta 800</li> <li>•Versiones Composite &amp; Latón</li> <li>•Nuevo registro con modularidad "Ha + Ti"</li> <li>•Medidor en vidrio/metal opcional</li> <li>•DN 15 mm</li> </ul>
<u>Datos técnicos</u>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Temperatura máxima de trabajo -50°C</li> <li>•Precisión máxima de trabajo - 10 BAR</li> <li>•Instalación Horizontal</li> <li>•El medidor cumple con la norma internacional ISO 4064</li> <li>•Clase metrológica B, con la norma oficial mexicana NOM 012-SCFI-1994, las cuales aseguran la calidad y larga vida útil del medidor.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>•Amplitud de la temperatura media °C 50°</li> <li>•Presión nominal bar 16</li> <li>•Caudal nominal Q3 m³/h 2.5 2.5 2.5 R* Q3 /Q1 160 315 500</li> <li>•Caudal inicial l/h 0.5 0.5 0.5</li> <li>•Caudal mínimo* Q1 l/h 15.6 7.9 5</li> <li>•Caudal de transición* Q2 l/h 25.0 12.8 8</li> <li>•Caudal máximo Q4 m³/h 3.125 3.125 3.125</li> <li>•Amplitud de medición 1000 1000 1000</li> </ul>
<u>Descripción</u>	<p>El medidor de chorro múltiple, modelo MDHE, opera bajo principio de medidor de velocidad. Los chorros de agua impulsan a la turbina que está colocada en la parte inferior de la cámara de medición por debajo del registro. El movimiento (velocidad) de la turbina se transmite magnéticamente al registro de medición y carátula, que están sellados herméticamente al vacío y no tienen contacto alguno con el agua. El medidor pertenece a la clase Metrológica-B. Cumple con la normatividad internacional ISO 4064 y está certificado bajo la Norma Mexicana: NOM-008-SCFI .2002 las cuales aseguran la calidad y larga vida útil del medidor.</p>	<p>ALTAIR V4 representa una nueva generación de medidores desarrollados dentro de los patrones del MID (Measuring Instruments Directive) y de los requisitos del mercado. ALTAIR V4 es bien compacto, adaptándose así a los ambientes más restrictivos (por ejemplo: cajas de instalación). Es un medidor robusto y compatible con los diferentes tipos de calidad del agua. ALTAIR V4 es modular y puede ser asociado en cualquier momento al IZAR RADIO, al IZAR DOSING o a otros sistemas a través de la puerta de entrada del emisor de pulso IZAR PULSE.</p>

Así mismo, se le informa que la Empresa conoce perfectamente bien el principio Constitucional del debido proceso y en razón a ello expidió el acto administrativo No.

1070-52 del 28 de Agosto de 2015 otorgándole los recursos que le ofrece el ordenamiento jurídico para ejercer su derecho de defensa y contradicción pues de no ser así, el cambio del medidor se hubiera efectuado sin que mediara dicho acto

De otro lado, se le informa al usuario que el medidor será retirado para realizarle pruebas de calibración en laboratorio debidamente certificado con el fin de determinar si el equipo de medida cumple o no con las especificaciones requeridas, a lo que el usuario manifiesta que "no autoriza la calibración hasta que no termine todo el proceso ", demostrando una vez más su falta de voluntad para que este procedimiento que está ajustado a derecho llegue a buen término.

Es pertinente aclarar que el usuario menciona pruebas tales como histórico de pagos e histórico de revisiones técnicas las cuales no fueron aportadas en el expediente.

Finalmente y para concluir es evidente entonces para la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILADO DE PEREIRA S.A E.SP*, que el usuario de matrícula 963421 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual son perjudicados los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión expedida con No. 1070-52 del 28 de Agosto de 2015, por esta razón se traslada el expediente a la superintendencia de Servicios Públicos domiciliarios para surtir el recurso de apelación.

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.

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

**LEY 142 DE 1994.** Artículo 141. *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.*

**LEY 142 DE 1994, Artículo 144, Inciso 1° y 2°**

*"ARTÍCULO 144. DE LOS MEDIDORES INDIVIDUALES. Los contratos uniformes pueden*



*exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

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

(...)

***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."*

Igualmente, el Contrato de Condiciones Uniformes:

Cláusula Décima. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: El suscriptor o usuarios tendrán las siguientes obligaciones:

Literal e)

***e) "Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor. " (...)*** (cursiva y subraya fuera de texto).

"ARÍCULO 154. DE LOS RECURSOS. El recurso es un acto del suscriptor o usuario para obligar a la empresa a revisar ciertas decisiones que afectan la prestación del servicio o la ejecución del contrato. Contra los actos de negativa del contrato, suspensión, terminación, corte y facturación que realice la empresa proceden el recurso de reposición, y el de apelación en los casos en que expresamente lo consagra la ley."

(...)

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES. Cláusula Decimoquinta. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.

Literal n)

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

CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES. Cláusula vigésima segunda. FACTURACIÓN

2. "De la determinación del consumo: Cuando exista medidor de agua, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura actual y la lectura anterior, siempre y cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta de cobro. Los periodos de facturación deberán fluctuar entre 28 y 32 días."

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

#### RESUELVE:

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por RUBEN DARIO RESTREPO LOPEZ y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 1070-52 de 28 DE AGOSTO DE 2015, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO:** Trasladar el expediente, al funcionario competente, para la suspensión del servicio, POR OPOSICION DEL USUARIO AL CAMBIO DE MEDIDOR.

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

#### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

LUZ Adriana Hdez e

**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: TMORCILLO

ANEXO: ORDEN DE TRABAJO PARA CAMBIO DE MEDIDOR



FECHA DE RADICACION: 962464 TELEFONO:  
 CLASE DE USO:  
 SOLICITANTE: ESTATO:  
 PROPIETARIO: CICLO:  
 MARIPO: Alvaros RUTA:  
 DIRECCION: C/ra 29 # 12 - 85 Apto 602  
 OBSERVACION DIRECCION:  
 OBSERVACIONES:

DATOS AUTORIZACION

FECHA: 31-07-15 AUTORIZA:  FREDDY SOLO  
 LECTURA: NO AUTORIZA:  DESOCURADO  
 HORA VISITA: : PROPIETARIO:  APRENDIZAJE  
 OTRO/TESTIGO:

C.C.:  
 EL USUARIO RECIBE EL MEDIDOR QUE SE RETIENE DE TERRENO:  SI  NO

DATOS INSTALACION

CODIGO	MATERIALES ACREDITADA DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD	CODIGO	MATERIALES ACREDITADA DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
127030783	ACOFLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR		127030360	NIVEL GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UNID	
127030782	ADAPTADOR HERRERA PV 1/2"	UNID		127030521	TAPON MACHO GALVANIZADO DE 1/2"	UNID	
127030017	ADAPTADOR HERRERA PVC DE 1/2"	UNID		127030536	TAPON ROSCADO DE 1/2" PVC	UNID	
127030039	ADAPTADOR MACHO HERRILLA POLIESTIRENO 30 MM 1/2"	UNID		127030544	TAPON SOLDADO DE 1/2" PVC	UNID	
127030025	ADAPTADOR MACHO FRUJADO DE 1/2"	UNID		127030581	TEE GALVANIZADA DE 1/2"	UNID	
127030030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNID		127030622	TEE PVC DE 1/2"	UNID	
127030129	CODO GALVANIZADO DE 1/2" X 90	UNID		127020035	TUBERIA DE 16mm PEALPE-ROLLO X 100 M	UNID	
127030201	CODO PVC DE 1/2" X 45	UNID		127010050	TUBERIA PP-UD 1/2" RBE 13,5-ROLLO X 90 M	M	
127030192	CODO PVC DE 1/2" X 90	UNID		127020021	TUBERIA POLIESTIRENO DE 20mm PN 16 RD9	UNID	
28020014	LLAVE DE CONTENCION 1/2"	UNID		127010088	TUBERIA PVC DE 1/2" POR 13,5	UNID	
31020053	MEDIDOR 1/2" CLASE C-PLASTICO	UNID		127030686	UNION DRESSER DE 1/2"-PVC	UNID	
31020002	MEDIDOR 1/2" CLASE C-METALICO	UNID		127030698	UNION GALVANIZADA DE 1/2"	UNID	
70300174	MEDIDOR DE 1/2" VOLUMETRICO R160-PLASTICO	UNID		127030743	UNION PP + AUD DE 1/2"	UNID	
27030359	NIVEL GALVANIZADO DE 1/2" X 5 CM	UNID		127030751	UNION PVC DE 1/2" PRESION	UNID	
				128020143	VALVULA DE BOCA BOMBA-BOMBA 1/2" PEALPE	UNID	

Recibido 7070

*[Handwritten Signature]*



EMPRESA DE ACREDITADO Y ALCANTARILLADO DE BERRERA S.A. E. S. P.  
 SUPERGENCIA COMERCIAL CONTROL E REVISIÓN DE TÉCNICAS  
 GRUPO DE TRABAJOS PARA LA INSTALACIÓN DE MEDIDORES Y ACCESORIOS

VERSION 9 FECHA DE IMPRESIÓN  
 Sep-14 22/07/2015  
 PAGINA 2 de 2

SOLICITUD

CODIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD	CODIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	CANTIDAD
127030021	ADAPTADOR HERRERA PVC DE 3/4"	PAR		127030095	CAJA DE PROTECCIÓN PLÁSTICA CON VISOR	UNID	
127030819	ADAPTADOR HERRERA POLIETILENO DE 25mm X 1/2" UNID	UNID		127030482	TAPA PLÁSTICA CON VISOR PARA MEDIDOR	UNID	
127030040	ADAPTADOR HERRERA METALICO POLIETILENO 25mm X 3/4"	UNID					
127030034	ADAPTADOR HERRERA PVC DE 3/4"	UNID					
127030071	BOLTE ROSCADO 3/4" X 1/2" - PVC	UNID					
127030083	BOLTE SOLDADO 3/4" X 1/2" - PVC	UNID					
127030205	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UNID		1580300175	MOHO DE OBRA	UNIDAD	CANTIDAD
127030206	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UNID		1580300175	MOHO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR UNIVERSAL	UNID	
128020021	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4"	UNID		1570300176	MOHO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR EN EDIFICIO T/O CONJUNTOS	UNID	
131020012	MEDIDOR VOLUMETRICO 3/4"	UNID					
127030363	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4" X 5 CM	UNID					
127030398	REDUCCIÓN ROBINERIO DE 3/4" X 1/2"	UNID					
127030414	REDUCCIÓN CORA DE 3/4" X 1/2"	UNID		1570300179	AREJA EN CONCRETO 8=0,075 NO INCLUYE ACABADOS	M2	
127030540	TAPÓN ROSCADO DE 3/4" PVC	UNID		1570300135	DEMOLICIÓN AREJAS	M3	
127030548	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UNID		1570300136	DEMOLICIÓN ZAVIMENTO	M3	
127030565	TEE DE 3/4" PVC	UNID		1570300140	EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA 0 A 2 M (INCLUYE RIBANOTORNOS Y MANEJO DE AGUAS)	M3	
127020023	TUBERÍA POLIETILENO DE 25mm	M					
127010060	TUBERÍA PRESIÓN DE 21 DE 3/4" PVC	M					
127030690	UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	UNID					
127030755	UNIÓN PVC EN 3/4" PRESIÓN	UNID					

MEDIDOR NOVENO #: \_\_\_\_\_  
 CLASE: \_\_\_\_\_ LECTURA: \_\_\_\_\_ DIÁMETRO: \_\_\_\_\_  
 C.C.: \_\_\_\_\_ EN CALIDAD DE \_\_\_\_\_  
 YO \_\_\_\_\_ SATISFACCIÓN LA INSTALACIÓN BASTANTE, PARA CONSTATAR SE FIRMA A LAS: \_\_\_\_\_ EL DÍA: \_\_\_\_\_ MES: \_\_\_\_\_ AÑO: \_\_\_\_\_  
 ECICHO A ENTREGA

FIRMA DEL USUARIO C. C.: ESPACIO PARA SELLO USUARIO	Instalador C. C.: <i>F. O. 28. 300 312</i> ESPACIO PARA SELLO DE CERTIFICADO (MEDIDOR ENTREGADO POR EL USUARIO)	SUPERVISOR C. C.: ESPACIO PARA SELLO DEL ALMACEN
--	--	---

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 208955-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>208955-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	JOSE ESTRADA BELTRAN
Matrícula No	509109
Dirección para Notificación	VIA LA.VIRGINIA CESAR TORO CAIMALITO LOTE 130 GERARDO O. LA VIRGINIA SEC CAIM CESAR TORO

**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. 208955-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 208955 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2015

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 SEPTIEMBRE DE 2015 el (la) señor(a) JOSE ESTRADA BELTRAN identificado con C.C. No. 10192345, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 208955 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 509109 Ciclo: 14 ubicada en: VIA LA.VIRGINIA en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2015-7**

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

Consultado el sistema de Información Comercial de la Empresa respecto a los consumos facturados al predio en mención, se observó que la Empresa ha estado facturado con base en el sistema de aforo, dando cumplimiento al **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, de la siguiente manera:

Períodos 2013	Lec. actual	Lec. anterior	Diferencia	Consumo Facturado
Julio	650 mt3	650 mt3	0 mt3	20 mt3

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE SEPTIEMBRE DE 2015 en la que participó el señor JOSE ESTRADA BELTRAN como usuario del servicio público y JOSE ANTONIO ABADIA QUICENO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 0915MMCAF88259AA el cual registra una lectura acumulada de 662 mt3. **LECTURAS ACUMULADAS YA QUE EN PERIODO ANTERIOR NO SE PUDO LEER EL MEDIDOR**

No obstante, al analizar el histórico de consumos completo, se observo que el consumo en el predio no supera efectivamente los 09 mt3, existiendo entonces un cobro superior al debido respecto a los periodos de Junio a Julio de 2015, dadas las condiciones del predio y su nivel de ocupamiento, así las cosas, se procederá a efectuar la reliquidación respecto a estos dos periodos, así:

**La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -10524 detallado así:**

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2015-7	477	7	20	-3533	-10094	6561
2500	2015-7	477	7	20	9201	26287	-17087
2108	2015-7	477	0	0	0	-1	1

Por otro lado, se informa al usuario que en pro del derecho a la correcta medición de los consumos de acuerdo con el **artículo 9 Numeral 9.1** se continuará facturando únicamente por diferencia de lectura del equipo de medida del predio.

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

- **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.”**

- **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.**

(...)”

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por JOSE ESTRADA BELTRAN identificado con C.C. No. 10192345 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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 ESTRADA BELTRAN enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA LA.VIRGINIA CESAR TORO CAIMALITO LOTE 130 GERARDO O. LA VIRGINIA SEC CAIM 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 ESTRADA BELTRAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 509109 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 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente



Proyecto: **C1100**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 209017-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>209017-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	DIEGO ALEJANDRO RAMIREZ VILLA
Matrícula No	1696632
Dirección para Notificación	CRA 7 # 43-224 OFC 606 TURIN (OFICINAS DE CODEGAR) TURIN

**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. 209017-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 209017 de 9 DE SEPTIEMBRE DE 2015

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 9 DE SEPTIEMBRE DE 2015 el (la) señor(a) DIEGO ALEJANDRO RAMIREZ VILLA identificado con C.C. No. 1088254471, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 209017 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1696632 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CS 25 CONDOMINIO MATORIN en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2015-8.**

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1696632**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado
<b>Agosto</b>	671 mt3	625 mt3	46 mt3	88 mt3 (cobro de consumo acumulado: 46+42=88) Art. 146-Ley 142/94
<b>Julio</b>	625 mt3	547 mt3	78 mt3	36 mt3 (por promedio-consumo pendiente de 42 mt3) Art. 146/Ley 142/94

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE SEPTIEMBRE DE 2015 en la que participó la señora LUZ MERY como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1315MMCEL37391AA el cual registra una lectura acumulada de 701 mt3. **INSTALACIONES EN BUEN ESTADO SIN FUGAS, PREDIO CON 6 BAÑOS**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la **matrícula No. 1696632** por la Empresa respecto al período de **Agosto de 2015** son correctos, teniendo en cuenta que para el período de Julio de 2015, se presentó un incremento significativo del consumo, procediendo a facturar por promedio (36 mt3) quedando pendiente por facturar 42 mt3, así, una vez revisado el predio y al no existir daños o situaciones que justifiquen el incremento del consumo, se concluye que los mismos son producto de la utilización del servicio, por lo cual se procedió con el cobro del consumo acumulado de los 42 mt3 mas la diferencia del período actual de 46 mt3, para un total de 88 mt3 para el período reclamado, cuyos cobros 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. 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.”*

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por DIEGO ALEJANDRO RAMIREZ VILLA identificado con C.C. No. 1088254471 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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) DIEGO ALEJANDRO RAMIREZ VILLA enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 7 # 43-224 OFC 606 TURIN (OFICINAS DE CODEGAR) haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIEGO ALEJANDRO RAMIREZ VILLA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1696632 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 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: C1100



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 209005-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>209005-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	MARIELA NIETO YEPES
Matrícula No	1873298
Dirección para Notificación	CL 71 A # 10- 55 MZ 15 CS 4 NACEDEROS I ETAPA

**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. 209005-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 209005 de 9 DE SEPTIEMBRE DE 2015

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 9 DE SEPTIEMBRE DE 2015 el (la) señor(a) MARIELA NIETO YEPES identificado con C.C. No. 42125428, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 209005 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1873298 Ciclo: 13 ubicada en: CL 71 A # 10- 55 MZ 15 CS 4 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2015-8**

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE SEPTIEMBRE DE 2015 en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 0915MMCEL97309AA el cual registra una lectura acumulada de 165 mt3. **INSTALACIONES EN BUEN ESTADO SIN FUGAS**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **523266**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2015	Lec. actual	Lec. anterior	Diferencia	Consumo Facturado	observación
Agosto	160 mt3	143 mt3	0 mt3	17 mt3	Diferencia de Lectura (Art. 146 Ley 142/94)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 DE JULIO DE 2015 en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio público y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 0215MMCMK015605AA el cual registra una lectura acumulada de 2226 m3. **INSTALACIONES EN BUEN ESTADO SIN FUGAS**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1873298** por la Empresa respecto al período de **Agosto de 2015 por 17 mt3**, no son correctos, obedeciendo esto a un error, toda vez que al no poder haber diferencia de lectura por que el predio estaba desocupado, en el período de Agosto de 2015 en el cual se facturó por promedio de 17 mt3, ya para el período de Septiembre, se pudo tomar lectura teniendo como consumo 5 mt3, debiendo descontarse lo facturado para el período de Agosto por promedio, es decir los 12 mt3, lo cual es objeto de re liquidación, siendo entonces procedente la solicitud de usuario de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Así las cosas, se procederá a efectuar la re liquidación del período de Agosto de 2015 de acuerdo con el motivo de re liquidación de los 17 mt3 asignados por promedio, dando aplicación a lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de

1994, valores que se verán reflejados en el próximo período de facturación del servicio, de la siguiente manera:

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-8128** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1090	2015-8	477	6	17	-4504	-12760	8257
2501	2015-8	477	6	17	6508	18440	-11932
1095	2015-8	477	6	17	-5457	-15462	10005
2500	2015-8	477	6	17	7886	22344	-14458

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

- **Artículo 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.”*

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIELA NIETO YEPES identificado con C.C. No. 42125428 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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) MARIELA NIETO YEPES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 71 A # 10- 55 MZ 15 CS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.



**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIELA NIETO YEPES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1873298 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 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink that reads "LUZ Adriana Hdez e". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: C1100

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 209015-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>209015-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	MARTHA QUIRAMA RIALPE
Matrícula No	1041292
Dirección para Notificación	CL 101 # 16 A- 16 CS 7 CONJUNTO PIZZAMO (RINCON DE LOS ROBLES) BELMONTE RINCON DE LOS ROBLES

**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. 209015-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 209015 de 9 DE SEPTIEMBRE DE 2015

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 9 DE SEPTIEMBRE DE 2015 el (la) señor(a) MARTHA QUIRAMA RIALPE identificado con C.C. No. 42002712, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 209015 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1041292 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 101 # 16 B- 12 CS 7 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2015-8.**

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1041292**, se ha facturado durante el último período de la siguiente manera:

Período	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Agosto</b>	2766 mt3	2727 mt3	39 mt3	39 mt3	Correcto (Art. 146-Ley 142/94)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE SEPTIEMBRE DE 2015 en la que participó el señor ALVARO RESTREPO JARAMILLO como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 0615MMCCT060044AA el cual registra una lectura acumulada de 2795 mt3. **INSTALACIONES EN BUEN ESTADO SIN FUGAS**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No.**1041292** por la Empresa, respecto de los períodos de, **Agosto de 2015 son correctos**, ya que se está facturando por diferencia de lectura, y una vez verificado que las instalaciones se encuentran en buen estado, se concluye que al no existir daños o situaciones que justifiquen el incremento del consumo, los mismos son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

**“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO.**

*La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello **los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles**; y a que el consumo*

*sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*

*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.”*

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARTHA QUIRAMA RIALPE identificado con C.C. No. 42002712 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARTHA QUIRAMA RIALPE enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 101 # 16 A- 16 CS 7 CONJUNTO PIZZAMO (RINCON DE LOS ROBLES) BELMONTE haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARTHA QUIRAMA RIALPE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1041292 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 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: C1100



**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 209021-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>209021-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	HERNAN FERNEY VELEZ HERRERA
Matrícula No	1482165
Dirección para Notificación	CL 15 # 6-35 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. 209021-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 209021 de 10 DE SEPTIEMBRE DE 2015

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 10 DE SEPTIEMBRE DE 2015 el señor HERNAN FERNEY VELEZ HERRERA identificado con C.C. No. 10094600, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 209021 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1482165 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 6 # 15- 10 PS 3 en los periodo(s) facturados(s) 2015-8,2015-9.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 14 DE SEPTIEMBRE DE 2015 en la que participó el señor HERNAN FERNEY VELEZ HERRERA como usuario del servicio y FERNANDO EMILIO TORRES MORENO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1215MMCCA25407AA el cual registra una lectura acumulada de 2357 m3. SE REVISÓ CON GEÓFONO Y EXISTE FUGA INTERNA EN VARIAS PARTES DE LA TUBERIA, SE RECOMIENDA EL CAMBIO DE LAS INSTALACIONES INTERNAS

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo objeto del reclamo ha facturado consumos con base en lo registrado en el medidor y ha realizado el cobro de un consumo de acueducto que se encontraba pendiente por facturar el cual se explicará a continuación.

Cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo.

La lectura reportada para el periodo de Julio/2015 fue 2021 mt3, que haciendo diferencia con la lectura del periodo inmediatamente anterior, Junio/2015= 1915 m3, indica un consumo de 106 mt3; a lo que en la facturación de Julio/2015 solo se le facturó 58 mt3 (promedio del predio) en lo que fuera posible determinar las causales de la desviación significativa del consumo.

La lectura reportada para el periodo de Agosto/2015 fue 2165 mt3, que haciendo diferencia con la lectura del periodo inmediatamente anterior Julio/2015= 2021 m3, indica un consumo de 144 mt3.

Luego para en la facturación del periodo de Agosto/2015 se cobró 144 m3 que avanzó el medidor para este periodo más los 48 mt3 que estaban pendientes del periodo anterior, para un consumo total facturado de 192 m3.

La lectura reportada para el periodo de Septiembre/2015 fue 2331 mt3, que haciendo diferencia con la lectura del periodo inmediatamente anterior Agosto/2015= 2165 m3, indica un consumo de 166 mt3.

El procedimiento anterior se aplica mientras se realizaba una investigación previa a la facturación para determinar el incremento del consumo, investigación la cual, resultó no procedente al no determinarse una causa diferente de *CONSUMO* por lo cual se efectúa el cobro de esos 48 Mt3 dejados pendientes por facturar en aplicación del procedimiento denominado ***Revisión Previa*** estipulado por la ley que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios cuando se presenta incremento del consumo y que, como ya se indicó, ***fue correctamente registrado por el aparato de medida***, más al comprobar mediante la revisión técnica con ocasión a la presente reclamación que el medidor se encuentra en 2357 m3, con lo que se puede concluir que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo correctamente registrado por el medidor.

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

*La empresa dentro del término de cinco meses podrá cobrar bienes o servicios que no se facturaron por investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores, según lo dispuesto en el artículo 150 de la ley 142 de 1994, al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, se configuran cobros inoportunos.*

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el aparato de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio y se ha efectuado la aplicación del procedimiento denominado *Revisión Previa* estipulado por las normas que regulan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

La ausencia de causales externas, internas o fortuitas que puedan justificar, afectar e inducir el incremento en el consumo del lugar que denoten la presencia de alguna anomalía indica que la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio.

Con fundamento en los argumentos expuestos anteriormente, lo dispuesto en la resolución 152 de 2001 artículo 1.3.2.0.6, los artículos 146, 149, 150 de la ley 142 de 1994 el consumo facturado en el periodo de Agosto/2015 y Septiembre/2015 es correcto, la empresa facturó la diferencia frente a los valores facturados y ha realizado la investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

Agosto y Septiembre 2015:

1. Se le informa al usuario que las fugas internas en los inmuebles es responsabilidad de los usuarios.
2. El mantenimiento y control de las redes internas igualmente son responsabilidad de los usuarios.
3. La empresa está en el deber de ayudar a detectar el sitio de la fuga y a cobrar el promedio durante los dos períodos siguientes.
4. La fuga esta en la tubería, se nota entonces que no hubo mantenimiento ni control por parte del usuario, el cambio no oportuno de toda la tubería le causo incremento en el consumo razón por la cual la empresa no reliquidará un consumo que el usuario pudo evitar en los periodos por los que esta reclamando (agosto-septiembre/2015), igualmente la empresa cumplió con ubicarle las fugas en varias partes de la tubería para que proceda a realizar el cambio de las instalaciones internas del predio.

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

**LEY 142 DE 1994 ARTÍCULO 146.-** 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."*

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

**LEY 142 DE 1994 ARTÍCULO 150.- De los cobros inoportunos.** *Al cabo de cinco meses de haber entregado facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo suscriptor o usuario.*

**Resolución 151 de 2.001 Título I Capítulo III Artículo 1.3.20.6,** *" Desviación significativa es el aumento o reducción en el consumo que comparado con los promedios de los últimos tres periodos, si la facturación es bimensuales o de los últimos seis (6) periodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación: El 35% para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a 40m3, el 65% para usuarios con un promedio de consumo menor a 40m3.*

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados son correctos y no serán objeto de modificación alguna.

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** **Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por HERNAN FERNEY VELEZ HERRERA identificado con C.C. No. 10094600 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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) HERNAN FERNEY VELEZ HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 15 # 6-35 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: HERNAN FERNEY VELEZ HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1482165 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 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

LUZ Adriana Hdez e

**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **JKMORALES**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 209130-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>209130-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	GLORIA INES SALAZAR
Matrícula No	657692
Dirección para Notificación	CL 38 # 7 B- 26 SAN ESTEBAN

**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. 209130-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 209130 de 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015 la señora GLORIA INES SALAZAR identificado con C.C. No. 42066856, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 209130 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 657692 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 38 # 7 B- 26 PS 2 en el periodo facturado 2015-9.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE SEPTIEMBRE DE 2015 en la que participó la señora GLORIA INES SALAZAR como usuario del servicio y JOSE ANTONIO ABADIA QUICENO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 0215MMCMK0059298AA el cual registra una lectura acumulada de 3138 m3. **INSTALACIONES EN BUEN ESTADO SIN FUGAS**

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo objeto del reclamo ha facturado consumos con base en lo registrado por el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, la lectura reportada para el periodo de SEPTIEMBRE/2015 fue de 3135 mt3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de AGOSTO/2015 es de 3121 mts3, lo que indica una diferencia de 14 mt3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el aparato de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, la Empresa considera que el consumo facturado para el periodo de Septiembre de 2015 es correcto y no será objeto de modificación alguna.

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por GLORIA INES SALAZAR identificado con C.C. No. 42066856 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GLORIA INES SALAZAR enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 38 # 7 B- 26 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA INES SALAZAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 657692 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 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: **JKMORALES**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 209117-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>209117-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	SANDRA PEREZ ORTEGON
Matrícula No	1085331
Dirección para Notificación	CR 16 # 30 C- 54 MZ 4 CS 25 SAN NICOLAS

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 209117-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 209117 de 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015 la señora SANDRA PEREZ ORTEGON identificado con C.C. No. 42099811, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 209117 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1085331 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 16 # 30 C- 54 MZ 4 CS 25 en el período facturado 2015-8.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE SEPTIEMBRE DE 2015 en la que participó el señora(a) EDERNEY GARCIA como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 1115MMCCA13538AA el cual registra una lectura acumulada de 953 m3. **INSTALACIONES EN BUEN ESTADO SIN FUGAS**

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo objeto del reclamo ha facturado consumos con base en lo registrado por el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, la lectura reportada para el periodo de AGOSTO/2015 fue de 933 mt<sup>3</sup> que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de JULIO/2015 es de 895 mts<sup>3</sup>, lo que indica una diferencia de 38 mt<sup>3</sup>, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el aparato de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, la Empresa considera que el consumo facturado para el periodo de Agosto de 2015 es correcto y no será objeto de modificación alguna.

### 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 E.S.P.

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por SANDRA PEREZ ORTEGON identificado con C.C. No. 42099811 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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) SANDRA PEREZ ORTEGON enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 16 # 30 C- 54 MZ 4 CS 25 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: SANDRA PEREZ ORTEGON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1085331 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 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUZ Adriana Hdez e

**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**

## **Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **JKMORALES**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 209104-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>209104-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	VICTOR HUGO ECHEVERRI
Matrícula No	672014
Dirección para Notificación	CRA 7 # 16-50 OFICINA 401 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. 209104-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 209104 de 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015 el señor VICTOR HUGO ECHEVERRI identificado con C.C. No. 10119231, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 209104 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 672014 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 10 # 18- 27 BLQ 2 APTO 601 en el **periodo facturado 2015-8.**

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE SEPTIEMBRE DE 2015 en la que participó el usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA57172AA el cual registra una lectura acumulada de 88 m3. **INSTALACIONES EN BUEN ESTADO SIN FUGAS**

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo objeto del reclamo ha facturado consumos con base en lo registrado por el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, la lectura reportada para el periodo de AGOSTO/2015 fue de 78 mt3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de JULIO/2015 es de 50 mts3, lo que indica una diferencia de 28 mt3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el aparato de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, la Empresa considera que el consumo facturado para el periodo de Agosto de 2015 es correcto y no será objeto de modificación alguna.

### 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 E.S.P.

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por VICTOR HUGO ECHEVERRI identificado con C.C. No. 10119231 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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) VICTOR HUGO ECHEVERRI enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 7 # 16-50 OFICINA 401 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: VICTOR HUGO ECHEVERRI la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 672014 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 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyecto: **JKMORALES**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 209115-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>209115-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	OSCAR VELASQUEZ
Matrícula No	163030
Dirección para Notificación	CL 14 # 10- 61 PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 209115-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 209115 de 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015 el (la) señor(a) OSCAR VELASQUEZ identificado con C.C. No. 10109073, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 209115 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 163030 Ciclo: 1 ubicada en: CL 14 # 10- 61 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2015-9**

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE SEPTIEMBRE DE 2015 en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio público y MARIO ROMAN CORTEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 0615MMCCT058933AA el cual registra una lectura acumulada de 3422 m3. **INSTALACIONES EN BUEN ESTADO SIN FUGAS**

En la revisión técnica efectuada el día 16 de septiembre de 2015, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 3422 m3, predio regularmente ocupado por cinco personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas, el medidor estaba tapado con basuras y se limpio, se le recomienda, al usuario mantener libre la tapa del medidor, para poder efectuar la lectura mensualmente.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que efectivamente la diferencia de lecturas, arroja un consumo de 22 m3, y por error en el analisis de la revisión previa a la facturación se grabo una novedad errada, de servicio suspendido, y por eso se modificó el consumo a cero m3. cobrandose únicamente los cargos fijos por la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado.

Por lo expuesto, este Departamento considera AJUSTADO A DERECHO, RELIQUIDAR EL CONSUMO DEL PERIODO DE SEPTIEMBRE Y COBRARLO DE ACUERDO AL REGISTRO DEL MEDIDOR ES DECIR 22 M3.

**La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de 46684 detallado así:**

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2590	2015-9	400	20	0	-2755	0	-2755



3010	2015-9	400	0	0	-2	0	-2
2001	2015-9	400	22	0	23863	0	23863
2595	2015-9	400	20	0	-3338	0	-3338
2000	2015-9	400	22	0	28916	0	28916

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por OSCAR VELASQUEZ identificado con C.C. No. 10109073 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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) OSCAR VELASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 14 # 10- 61 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OSCAR VELASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 163030 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 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink that reads "LUZ Adriana Hdez e". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **E0350**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 209107-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>209107-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	DUVIER CASTAÑO
Matrícula No	523852
Dirección para Notificación	CL 16 # 6- 60 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. 209107-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 209107 de 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015 el (la) señor(a) DUVIER CASTAÑO identificado con C.C. No. 6111603, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 209107 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 523852 Ciclo: 2 ubicada en: CL 16 # 6- 37 LC 7 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2015-9

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

En la revisión técnica efectuada el día 16 de septiembre de 2015, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 130 m3, predio regularmente ocupado por una persona, es una bodega el consumo es mínimo, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa liquidó consumo promedio, porque el lector reportó la novedad: no se puede leer, y por la imposibilidad para reportar la lectura el sistema liquidó dicho consumo.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -34275 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1595	2015-9	400	1	10	772	7715	-6944
2500	2015-9	400	1	10	1314	13144	-11829
3007	2015-9	400	0	0	-5	0	-5
1590	2015-9	400	1	10	637	6367	-5730
3010	2015-9	400	0	0	-5	0	-5
2501	2015-9	400	1	10	1085	10847	-9762

Por lo expuesto, este Departamento considera que: **PROCEDENTE MODIFICAR DICHO CONSUMO, porque el medidor ha avanzado un m3 (130-129).**

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por DUVIER CASTAÑO identificado con C.C. No. 6111603 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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) DUVIER CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 16 # 6- 60 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: DUVIER CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 523852 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 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

LUZ Adriana Hdez e

**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **E0350**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 209111-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>209111-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	WILLIAM MEDINA DE LA HOZ
Matrícula No	323915
Dirección para Notificación	BLQ 35 APTO 3 URBANIZACION 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 209111-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 209111 de 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015 el señor WILLIAM MEDINA DE LA HOZ identificado con C.C. No. 73081409, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 209111 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 323915 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: BLQ 35 APTO 3 en el periodo facturado 2015-9.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE SEPTIEMBRE DE 2015 en la que participó la señora MARIBEL PACHECO como usuario del servicio y JOSE ANTONIO ABADIA QUICENO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA71058 el cual registra una lectura acumulada de 60 m3. **INSTALACIONES EN BUEN ESTADO SIN FUGAS**

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo objeto del reclamo ha facturado consumos con base en lo registrado por el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, la lectura reportada para el periodo de SEPTIEMBRE/2015 fue de 53 mt3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de AGOSTO/2015 es de 27 mts3, lo que indica una diferencia de 27 mt3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el aparato de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, la Empresa considera que el consumo facturado para el periodo de Septiembre de 2015 es correcto y no será objeto de modificación alguna.

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

Quando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios



de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por WILLIAM MEDINA DE LA HOZ identificado con C.C. No. 73081409 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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) WILLIAM MEDINA DE LA HOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 35 APTO 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: WILLIAM MEDINA DE LA HOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 323915 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 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

LUZ Adriana Hdez e

**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**

## **Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **JKMORALES**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 209095-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>209095-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	MARIA DEL PILAR SANCHEZ CRUZ
Matrícula No	285031
Dirección para Notificación	CR 22 # 17 B- 96 BOSTON BOSTON

**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. 209095-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 209095 de 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015 la señora MARIA DEL PILAR SANCHEZ CRUZ identificado con C.C. No. 52903750, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 209095 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 285031 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 22 # 17 B- 96 en el **periodo facturado 2015-9.**

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE SEPTIEMBRE DE 2015 en la que participó la señora MARIA DEL PILAR SANCHEZ CRUZ como usuario del servicio y JOSE ANTONIO ABADIA QUICENO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 050800007 el cual registra una lectura acumulada de 1203 m3. **INSTALACIONES EN BUEN ESTADO SIN FUGAS**

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo objeto del reclamo ha facturado consumos con base en lo registrado por el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, la lectura reportada para el periodo de SEPTIEMBRE/2015 fue de 1200 mt3 que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de AGOSTO/2015 es de 1188 mts3, lo que indica una diferencia de 12 mt3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el aparato de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la ley 142 de 1994, la Empresa considera que el consumo facturado para el periodo de SEPTIEMBRE/2015 es correcto y no será objeto de modificación alguna.

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA DEL PILAR SANCHEZ CRUZ identificado con C.C. No. 52903750 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA DEL PILAR SANCHEZ CRUZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 22 # 17 B- 96 BOSTON haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA DEL PILAR SANCHEZ CRUZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 285031 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 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

*LUZ Adriana Hdez e*

**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyecto: **JKMORALES**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 208934-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>208934-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	CRISTIAN HOLGUIN VELEZ
Matrícula No	456491
Dirección para Notificación	MZ 14 C 14 SAN FERNANDO PISO 2 SAN FERNANDO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 208934-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 208934 de 1 DE SEPTIEMBRE DE 2015

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE SEPTIEMBRE DE 2015 el (la) señor(a) CRISTIAN HOLGUIN VELEZ identificado con C.C. No. 1130607904, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 208934 consistente en: POR ACTOS DE SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y REINSTALACIÓN de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 456491 Ciclo: 11 ubicada en: MZ 14 C 14 SAN FERNANDO PISO 2 en el (los) periodo(s) facturados(s)

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que efectivamente como lo manifiesta el peticionario, en el período de agosto de 2015 se generó y ejecutó la orden de corte, porque presentaba mora en el pago de la facturación, y la fecha límite de pago era el 31 de agosto de 2015..

Se evidencia en el modulo de corte y reconexion, que la orden de corte se generó el 1° de septiembre de 2015 y el contratista informó que se ejecutó despues de las 2:00 p.m. y en el módulo de pagos, se observa que el pago fue realizado el día 1° de septiembre a las 10:38 a.m. en el punto de recaudo de la Empresa de Energia en el Barrio cuba.

Es decir, que según la información del contratista, cuando se visitó el predio para el corte ya se había eliminado la causa que generó tal orden, pues había cancelado la totalidad del saldo pendiente por pagar. , presentándose así una inconsistencia y un cobro indebido.

Ahora bien, en el sistema ya se encuentra grabado la reconexión respectiva por el valor de \$29.640, la cual no ha sido liquidada, la cual se verá reflejada en la proxima facturación, por lo tanto, se acredita dicho valor, para efectuar el cruce respectivo y así el usuario no tenga que asumir un costo que no debe cancelar.

Lo anterior de acuerdo al artículo 148 de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -29640 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2626	2015-8	484	0	0	0	29640	-29640

Por lo expuesto, **SE DECLARA PROCEDENTE LA RECLAMACIÓN** y se reliquida el valor correspondiente a la reconexión que se grabó en septiembre, pues el procedimiento fue irregular, mas cuando el usuario afirma que el contratista no visitó su predio, y no corto el servicio.

### FUNDAMENTOS LEGALES



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

**ARTÍCULO 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.*

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por CRISTIAN HOLGUIN VELEZ identificado con C.C. No. 1130607904 por concepto de POR ACTOS DE SUSPENSIÓN, CORTE, RECONEXIÓN Y 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) CRISTIAN HOLGUIN VELEZ enviando citación a Correo Electrónico:, pastorplenitud@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: CRISTIAN HOLGUIN VELEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 456491 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 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

A handwritten signature in black ink that reads "LUZ Adriana Hdez e". The signature is written in a cursive, slightly slanted style.

**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **E0350**

**EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 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 E.S.P, profirió la Resolución No. 209103-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015.

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

<b>Resolución No</b>	<b>209103-52</b>
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2015
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	29 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2015
Nombre del Peticionario	GILDARDO BARRERA OSORNO
Matrícula No	847533
Dirección para Notificación	CL 21 # 5 - 19 EDIF EL CAPIRO PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 209103-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 209103 de 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A 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 15 DE SEPTIEMBRE DE 2015 el señor GILDARDO BARRERA OSORNO identificado con C.C. No. 10113721, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 209103 consistente en: CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 847533 Ciclo: 2 ubicada en: CL 21 # 5- 19 EDIF EL.CAPIRO LC 4 en **el periodo facturado 2015-9**

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

El supervisor de Control de Pérdidas No Técnicas el señor Roberto Alzate en compañía del ingeniero Robinson Morales realizaron la visita al predio en presencia del administrador del edificio el señor Gildardo Barrera Osorno, se reviso la instalación del medidor y se verificó que la puerta no cierra, razón por la cual llegaron a un acuerdo con el administrador de darle solución al caso en el menor tiempo posible.

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

eficiencia."

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por GILDARDO BARRERA OSORNO identificado con C.C. No. 10113721 por concepto de CAMBIO DE MEDIDOR O EQUIPO DE MEDIDA 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) GILDARDO BARRERA OSORNO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 # 5 - 19 EDIF EL CAPIRO 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: GILDARDO BARRERA OSORNO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 847533 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 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2015

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**LUZ ADRIANA HERNANDEZ CANO**  
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: **JKMORALES**