

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 6688-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>6688-52</b>
Fecha Resolución	23 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JULIO CESAR GRANADA JIMENEZ
Matrícula No	1638808
Dirección para Notificación	CL 40 # 6 - 18 PS 2 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

Visita No. 2806087

### RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 19 DE OCTUBRE DE 2018, el señor(a) JULIO CESAR GRANADA JIMENEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2018-10, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 22 DE OCTUBRE DE 2018, y en tal revisión se detectó que el medidor C16LA466405AA que pertenece al predio con matrícula No 1638808, tenía una lectura acumulada de 249 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-58945** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matrícula 1638808.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3007	2018-10	414	0	0	-3	0	-3
2500	2018-10	414	0	18	0	27925	-27925
2501	2018-10	414	0	18	0	31018	-31018

Atentamente,



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

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 6174-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO** 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>6174-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	667170
Dirección para Notificación	serusuario@hotmail.com CENTRO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 22 DE OCTUBRE DE 2018

Señor (a):

**ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO**  
**serusuario@hotmail.com - CENTRO**  
**Teléfono: 3158201166 3108226611**  
**PEREIRA**

**Radicación:** No. 6174 Radicado el 9 DE OCTUBRE DE 2018

**Matrícula:** 667170

**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION:** MEDIANTE OFICIO 53418GEN1226I DEL 09-10-2018, EL SEÑOR ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, ACTUANDO COMO MANDATARIO DE LA SEÑORA IDALIA HOLGUIN, USUARIA DEL PREDIO CON MATRICULA 667170, SOLICITA A LA EMPRESA INFORMACIÓN SOBRE DEL ENVIO A LA SSPD DEL EXPEDIENTE DEL RECURSO 18193 POR EL CUAL SE CONCEDIÓ EL RECURSO DE APELACIÓN Y A LA FECHA NO HA RECIBIDO LA COMUNICACIÓN DE LA SSPD DEL RECIBIDO DEL EXPEDIENTE, IGUALMENTE SOLICITA COPIAS DE LA CITACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN PERSONAL Y DEL AVISO DE NOTIFICACIÓN CON LAS RESPECTIVAS GUIAS DE CORREO.

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

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

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

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

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

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

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

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

*Por otro lado, de los artículo 365 y siguientes de la Constitución, 9, 134 y siguientes y 152 y siguientes, de la Ley 142 de 1994, se desprende una protección especial a los usuarios de los servicios públicos. Esta protección es desarrollada entre otras por las normas que prevén la posibilidad de efectuar peticiones respetuosas ante las entidades prestadoras. En consecuencia y como se trata de una protección especial al usuario, será éste el legitimado para su ejercicio, con lo cual la condición de usuario del servicio público, se convierte en el elemento relevante y necesario para que se garantice el objetivo del derecho de petición.*

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

*Que la Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD 91 de 2016 manifestó: “[...] el régimen de los servicios públicos necesariamente impone la obligación para la autoridad de validar la calidad con la que actúa el peticionario; luego aun cuando ni el procedimiento general administrativo ni el régimen de los servicios públicos domiciliarios prevén la inadmisión o rechazo de una “petición” por aspecto relativos a la condición o calidad en la que se actúa, si quien la eleva no acredita la condición de usuario, suscriptor o suscriptor potencial al amparo del contrato de servicios públicos y la Ley 142 de 1994, la respuesta, dependiendo del caso concreto, podrá ser negativa, pues, en principio, no le asiste interés, aspecto que debería acreditar el interesado [...]”.*

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

*Que igual posición ha sostenido el CONSEJO DE ESTADO. Mediante la sentencia proferida por la SALA DE LO CONTENCIOSO ADMINISTRATIVO. SECCIÓN QUINTA Consejera Ponente: LUCY JEANNETTE BERMÚDEZ. Bogotá D.C., treinta y uno (31) de marzo de dos mil dieciséis (2016), Radicación No. 66001-23-33-000-2015-00569-01. **Accionante: ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO.** Accionado: Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y otro, que a la letra dice:*

*(...) 4. Cuestión previa – Falta de legitimación en la causa por activa*

*Previo a estudiar el fondo de la impugnación la Sala se debe pronunciar sobre la excepción propuesta por la Empresa de Energía de Pereira, en la contestación de la demanda, por falta de legitimación en la causa por activa, sobre la que no se manifestó el a quo.*

*La empresa de servicios públicos, demandada en la presente acción, luego de hacer referencia al objeto de la acción de cumplimiento, indicó que la legitimación en la causa por activa no se presenta en el caso bajo estudio, toda vez que, "el acto administrativo del cual se solicita el cumplimiento está caracterizado por ser de contenido particular y no general, lo que produce como efectos que quienes estén legitimados para su accionar sean los directamente afectados con la emisión del respectivo acto administrativo que se acusa como desconocido" y no se probó dicha calidad en el demandante.*

*Revisada la documentación que soporta la presente acción encuentra la Sala que en el caso que se estudia, el accionante carece de legitimación en la causa por activa pues no demostró con la prueba idónea la calidad de propietario del inmueble al que se ordenó la devolución vía factura de los cobrados en exceso, según el numeral tercero de la Resolución No. 20122400004035 del 17 de febrero de 20121, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como pasa a explicarse:*

*Es preciso hacer referencia a la institución de la legitimación en la causa, para lo cual lo señalado por la Sección Tercera, en sentencia de 25 de septiembre de 2013, resulta pertinente. En esa oportunidad sostuvo: "el análisis sobre la legitimación en la causa se contrae a dilucidar si existe, o no, relación real de la parte demandada o de la demandante con la pretensión que ésta fórmula o la defensa que aquélla propone, pues la existencia de tal relación constituye condición anterior y necesaria para dictar sentencia de mérito favorable a una o a otra".*

*Ahora bien, respecto de la acción de cumplimiento, es importante señalar que en principio su ejercicio está en cabeza de cualquier persona; sin embargo, cuando se trata de la materialización de derechos subjetivos, sólo el afectado o el titular del derecho puede exigir su cumplimiento.*

*En este sentido, esta Corporación se pronunció mediante sentencia de 23 de febrero de 2003, en la cual estableció que en la acción de cumplimiento, cuando están involucrados derechos particulares y concretos, se requiere el ejercicio por parte del directamente interesado, o a través de apoderado, quien debe ser abogado (...).*

*Para acreditar la legitimación en la causa por activa dentro de la presente acción, el señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO, debió aportar el documento idóneo que lo acreditara como propietario o arrendatario de uno de los inmuebles ubicados en al menos uno de los conjuntos a los que la Superintendencia ordenó hacer la mencionada devolución o constancia de la Empresa de Energía de Pereira que indicara que éste es su usuario, pero dicha prueba no se aportó en el proceso, motivo por el cual, no se documentó que el accionante fuera uno de los usuarios beneficiados con la devolución ordenada en el numeral tercero de la Resolución No. 20122400004035 del 17 de febrero de 20122, motivo por el cual se declara probada la excepción propuesta por la Empresa de Energía de Pereira.*

*Ahora bien, de acuerdo a la litis planteada por el actor no puede afirmarse que el cumplimiento que pretende se derive un interés general, para dar por superada la falta de legitimación indicada.*

*Por todo lo anterior, la Sala revocará la sentencia proferida por el Tribunal Administrativo de Risaralda el 10 de febrero del año en curso y, en su lugar, declarará probada la falta de legitimación en la causa por activa del señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO, propuesta por la Empresa de Energía de Pereira en contestación de la demanda. (...)*

*Que para dar aplicación al principio de eficacia, las entidades estatales deben enmendar las irregularidades advertidas en la actuación administrativa, por lo cual el artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1° en materia de peticiones, quejas y recursos señala: "[...] cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes<sup>3</sup> [...]".*

---

<sup>2</sup> Folios Nos. 31 a 53.

<sup>3</sup> Ley 1437 de 2011 artículo 17, modificado por la Ley 1755 de 2015, artículo 1°.

Que adicionalmente la SSPD ha manifestado: “[...] si un prestador basa su argumento de no resolver de fondo un recurso y lo rechaza, con fundamento estricto en el artículo 77 del CPACA, no procede sanción por parte de esta Entidad y tampoco se configura el SAP, porque el legislador no lo previó así. Debe tener en cuenta el consultante, que en el derecho existen diversas escuelas de hermenéutica jurídica, que permiten la interpretación de las normas, de una forma exegética o adecuada al positivismo legalista o integral basada en principios.

Que la Corte constitucional asimismo ha puntualizado: “Así las cosas resulta meridianamente claro que el derecho de petición comporta varias manifestaciones en las cuales el legislador colabora en su configuración legal y en su desarrollo constitucional. En consecuencia conforme a la jurisprudencia de esta Corte el derecho de petición al igual que los demás derechos fundamentales consagrados en el orden constitucional no tienen per-se el carácter de absolutos, pues cuentan con los límites impuestos por los derechos de los demás y el orden jurídico.

En este sentido el Legislador, puede, en ejercicio de la cláusula general de competencia prevista en el artículo 150 superior definir los distintos elementos materiales para concretar el ejercicio de los derechos fundamentales y por lo tanto es un deber constitucional la prevalencia de interés general y la carga ética de todo ciudadano de respetar lo derechos ajenos y no abusar de los propios. (art. 95 num. 1 y 5 Constitucional)”.

## CONSIDERACIONES DEL CASO CONCRETO

Que el día **9 de octubre de 2018** el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686, presentó el derecho de Petición **No. 6174** mediante oficio con radicado **53418GEN1226I DEL 09-10-2018** actuando como mandatario de la señora IDALIA HOLGUIN, por el cual solicita A LA EMPRESA INFORMACIÓN SOBRE DEL ENVIO A LA SSPD DEL EXPEDIENTE DEL RECURSO 18193 POR EL CUAL SE CONCEDIÓ EL RECURSO DE APELACIÓN Y A LA FECHA NO HA RECIBIDO LA COMUNICACIÓN DE LA SSPD DEL RECIBIDO DEL EXPEDIENTE, IGUALMENTE SOLICITA COPIAS DE LA CITACIÓN PARA LA NOTIFICACIÓN PERSONAL Y DEL AVISO DE NOTIFICACIÓN CON LAS RESPECTIVAS GUIAS DE CORREO”. Lo anterior respecto del inmueble ubicado en la **CRA 13 61-13 SECTOR AV. 30 DE AGOSTO**. con matrícula **No. 667170**

Que la **Ley 1564 de 2012** Por medio de la cual se expide el Código General del Proceso y se dictan otras disposiciones establece:

“Artículo 74. Poderes. Los poderes generales para toda clase de procesos solo podrán conferirse por escritura pública. El poder especial para uno o varios procesos podrá conferirse por documento privado. En los poderes especiales los asuntos deberán estar determinados y claramente identificados.

El poder especial puede conferirse verbalmente en audiencia o diligencia o por memorial dirigido al juez del conocimiento. El poder especial para efectos judiciales deberá ser presentado personalmente por el poderdante ante juez, oficina judicial de apoyo o notario. Las sustituciones de poder se presumen auténticas.

Los poderes podrán extenderse en el exterior, ante cónsul colombiano o el funcionario que la ley local autorice para ello; en ese último caso, su autenticación se hará en la forma establecida en el artículo 251.

Cuando quien otorga el poder fuere una sociedad, si el cónsul que lo autentica o ante quien se otorga hace constar que tuvo a la vista las pruebas de la existencia de aquella y que quien lo confiere es su representante, se tendrán por establecidas estas circunstancias. De la misma manera se procederá cuando quien confiera el poder sea apoderado de una persona.

Se podrá conferir poder especial por mensaje de datos con firma digital.

Los poderes podrán ser aceptados expresamente o por su ejercicio”.

Que la Corte Constitucional en la Sentencia T-998/06 del Magistrado Ponente: Dr. JAIME ARAÚJO RENTERÍA

de noviembre de dos mil seis señaló respecto a la **LEGITIMACION EN LA CAUSA POR ACTIVA** que el *“Poder especial adquiere plena validez cuando cumple con todas sus formalidades”*.

Que además como lo aclara la Corte Constitucional en la Sentencia C-1178 de 2001.(...) *“Como es sabido el contrato de mandato es uno entre los diversos negocios jurídicos de gestión y consiste, de conformidad con los artículos 2142 del Código Civil y 1262 del Código de Comercio, en que el mandatario se encarga de adelantar negocios jurídicos o actos de comercio, por cuenta del mandante, con representación o sin ella. En tanto el apoderamiento es un acto unilateral, que puede ser aceptado o no, en virtud del cual una persona autoriza a otra para actuar a su nombre y representación.*

Ahora bien, lo que ordinariamente ocurre es que el contrato de gestión precede y genera el acto de apoderamiento, pero esta íntima relación no permite confundir los efectos de uno y otro, porque mientras el acto de apoderamiento es oponible a quienes por causa del mismo se relacionan con el poderdante y con el apoderado, el contrato de gestión rige las relaciones internas entre estos de manera preferente al acto de apoderamiento, pero sin trascender a quienes se vinculan con el apoderado y el poderdante por razón de la representación, porque con respecto de aquellos el contrato de gestión viene a ser *res inter alios acta.*”

Que por su parte la Corte Constitucional mediante la Sentencia T-207/97 sobre el derecho de petición en interés particular consideró: *“(...) En lo referente al interés particular, si bien la norma no distingue y de la Constitución no podría derivarse que el derecho de petición en esa modalidad esté exclusivamente representado por el interés propio y exclusivo de quien dirige la petición, es claro que, si quien dice representar a alguien adelanta una gestión profesional, como la que cumple el abogado, y no simplemente voluntaria, las normas aplicables a las peticiones que el representante eleve ante la autoridad son las propias de esa profesión, que tiene en nuestro sistema jurídico un régimen especial, además de las consagradas para el tipo de asunto que se tramita. Así, si se trata de un proceso judicial, serán las reglas propias del respectivo juicio las que deban observarse, con arreglo al artículo 29 de la Carta (...)*”.

Que en este orden de ideas, el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 no acreditó ostentar la calidad de propietario, usuario o suscriptor del inmueble con matrícula **No. 667170**, o bien que cuenta con poder para representar los intereses de los propietarios, usuarios o suscriptores de dicho predio legalmente constituido según las consideraciones de hecho y derecho expuestas anteriormente, por lo cual se concluye que el reclamante adolece de legitimación por activa para presentar ante la entidad el derecho de petición **No. 6174** el día **09 de octubre de 2018**, porque el documento que adjuntó con el título **"PODER ESPECIAL CONTRATO DE MANDATO RMC N° 1226 del 27/09/2018, no lo autoriza para el trámite respectivo y no cumple las formalidades de un poder especial.**

Que en este orden de ideas nos encontramos ante una petición incompleta, por lo cual resulta imperativo solicitar al reclamante que complete la petición suministrando los documentos que avalen la calidad de propietario, usuario o suscriptor del inmueble con matrícula **No. 667170**, o bien que cuenta con poder para el asunto debidamente constituido según las consideraciones de hecho y derecho expuestas anteriormente y relacione el número del reclamo al que pertenece, para lo cual se le otorga un término máximo de diez (10) días. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

**“Artículo 17. Peticiones incompletas y desistimiento tácito.** En virtud del principio de eficacia, cuando la autoridad constate que una petición ya radicada está incompleta o que el peticionario deba realizar una gestión de trámite a su cargo, necesaria para adoptar una decisión de fondo, y que la actuación pueda continuar sin



oponerse a la ley, requerirá al peticionario dentro de los diez (10) días siguientes a la fecha de radicación para que la complete en el término máximo de un (1) mes.

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTÍCULO PRIMERO: Declarar incompleto el** derecho de petición presentado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTÍCULO SEGUNDO: Solicitar** que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 complete la información consistente en la presentación de los documentos que acrediten la calidad de propietario, usuario o suscriptor del inmueble con matrícula **No. 667170**, o bien que cuenta con poder legalmente constituido según las consideraciones de hecho y derecho expuestas en el presente acto administrativo para el asunto y que relacione el número del **reclamo** al que pertenece, para lo cual se le otorga un término máximo de diez (10) días. Una vez completada la información requerida la Empresa procederá a radicar nuevamente el **reclamo con un nuevo número** para iniciar el conteo de los términos. Si cumplido dicho termino no es completada la información solicitada, se entenderá como desistida su petición y se procederá archivar el expediente.

**ARTICULO TERCERO. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor Antonio José López Patiño enviando citación a correo electrónico: [serusuario@hotmail.com](mailto:serusuario@hotmail.com) haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18369-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

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

<b>Recurso No</b>	<b>18369-52</b>
Fecha Resolución Recurso	22 DE OCTUBRE DE 2018
DERECHO DE PETICIÓN	6132 de 23 DE AGOSTO DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>RECHAZA</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	347542
Dirección para Notificación	OFICINA 2002 DEL COMPLEJO URBANO DIARIO DEL OTUN CENTRO

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

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

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

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

## **Resolución No. 18369-52**

**DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18369 DE 4 DE OCTUBRE DE 2018 SOBRE DERECHO DE PETICIÓN No. 6132 DE 15 DE AGOSTO DE 2018**

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

### **CONSIDERANDO:**

Que el recurrente por escrito presentado el día 4 DE OCTUBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: La relación Empresa de Servicios Públicos Domiciliarios - suscriptor y/o usuario es de índole contractual, regido por el Derecho Civil; pero cuando se trata de la ejecución del contrato o la prestación del servicio en temas de facturación, entre otros, rige el Derecho Público, y en estas condiciones sobre las decisiones que tome la Empresa son procedentes los recursos para la defensa del usuario en la vía administrativa.

Tales recursos son el de reposición ante la Empresa y apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliados, el cual debe ser interpuesto subsidiariamente al primero.

La señora LILIANA ECHEVERRI presentó reclamo verbal contra facturación con el radicado No. 6132 del 15-08-2018, que fue declarado "NO PROCEDENTE", y al acercarse a la Empresa a interponer los recursos le señalaron un formato que debía diligenciar. Creo que se trata de aquel que he visto y que eta diseñado para ser usado en tres (3) opciones: 1) reclamo o petición, 2) recurso de reposición y 3) Recurso de reposición y apelación en subsidio. Desde luego que la voluntad de mi mandante fue tener los dos recursos en aras de llegar a la Superintendencia para que estudiara y resolviera su caso en la sede de apelación.

La Empresa le dio respuesta a través del Departamento de Servicio al Cliente con la resolución No. 18272462 confirmando su propia decisión, y allí mismo declara que en su contra no procede el recurso de apelación. En realidad, el recurso de apelación se interpone contra la misma decisión inicial de la Empresa no contra la resolución del recurso de primera instancia, entonces no se entiende esa determinación; pero si es que para el diligenciamiento del formato de reclamos y recursos la Señora Liliana no fue debidamente asesorada, o peor, si fue inducida para que señalara la segunda casilla del ores se habría violado su derecho de defensa y al debido proceso.

La verdadera voluntad de mi mandante de interponer también el recurso de apelación, para alcanzar la protección de la Superintendencia, se hace evidente en sus continuas visitas y consultas al Punto de Atención de la SSPD" (PAS), lo cual se puede verificar.

De acuerdo con todo lo anterior, solicito comedidamente dar trámite al recurso de apelación ante la Superintendencia. Además, proporcionar copia de las citaciones para notificación personal tanto de la respuesta inicial como de la respuesta al recurso de reposición, con sus respetivas guías de correo; de las actas de notificación personal o notificación por aviso, igualmente con las guitas de correo si las decisiones o resoluciones fueron notificadas por aviso; y del formato diligenciado de interposición de recursos.

al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

## HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

Este Departamento, mediante **Resolución N° 18272-52 del 20 de Septiembre de 2018**, declaró NO procedente Recurso de reposición, por cuanto considera que la información suministrada mediante Derecho de petición No. 6132 de fecha 15 de Agosto de 2018 fue entregada de manera oportuna.

Decisión que fue notificada personalmente el día 30 de Agosto de 2018 y en la parte final de la **Resolución N° 6132-52 de fecha 15 de Agosto de 2018**, se le informó que: **“Conforme a lo establecido en los artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, se le hace saber que contra la presente decisión tiene derecho a interponer los recursos de reposición ante este Departamento, y subsidiariamente el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, para lo cual dispone del término de cinco (5) días hábiles contados a partir de la notificación del presente oficio.”**

Es pertinente, aclarar que el **artículo 159 de la Ley 142 de 1994**, modificado por el artículo 20 del Ley 689 de 2001, establece: **“... El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”**

En tal virtud, ante la inobservancia de los requisitos legales referidos, de conformidad con lo esbozado en el artículo 159 de la Ley 142 de 1994, en concordancia con lo consagrado en el artículo 78 del C.P.A.C.A Ley 1437 DE 2011 que ordena el rechazo de los recursos si el escrito con el cual se formulan, no reúne los requisitos expuestos, **pues si bien es cierto que el legislador aseguró el principio de la doble instancia en la vía administrativa para el tema de los servicios públicos domiciliarios, también lo es que esa garantía no opera por sí misma, sino que el recurrente debe cumplir con todo lo que señala la misma ley a efectos de que se surta el trámite y se adopte una decisión de fondo**, luego en este caso en particular se denota que no se reúnen los presupuestos procesales ni legales para dar trámite a la vía Administrativa que se pretende agotar.

Por lo tanto, el recurso de apelación presentado por usted, **NO ES PROCEDENTE**, toda vez que debió ser subsidiario del recurso de reposición, tal como se le informó en la **Resolución N° 6132-52 del 15 de Agosto de 2018**, dando cumplimiento a la legislación vigente.

Por lo expuesto, este Departamento le comunica que la decisión contenida en la **Resolución 18272-52 del 20 de Septiembre de 2018 (recurso de reposición)**, quedó en firme, pues el recurso de apelación sólo se puede solicitar como subsidiario del recurso de reposición y como se puede observar en el documento adjunto por la recurrente no mencionó debidamente el de apelación como lo establece la Ley; quedando de esta manera agotada la Vía administrativa.

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*

*Artículo 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por el artículo 20 del Ley 689 de 2001, consagra: “... El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.”.*

### **C.P.A.C.A. Ley 1437 de 2011**

**Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos.** Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:

(...)

3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

**Artículo 78. Rechazo del recurso.** Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja

En mérito y estando facultado por la ley, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la empresa EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

## **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO.** Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con C.C. No. 16214686, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

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

**ARTÍCULO TERCERO.** Contra la presente decisión procederá el Recurso de Queja, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de la misma, el cual deberá ser interpuesto directamente por el interesado ante la entidad referida, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín, Avenida 33 No 74 B 253. *(SI PRESENTÓ SUBSIDIARIAMENTE EL DE APELACION)*

## **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018



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

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 18364-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

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

<b>Recurso No</b>	<b>18364-52</b>
Fecha Resolución Recurso	22 DE OCTUBRE DE 2018
RECLAMO	229926 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>CONFIRMA</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	PAULA ANDREA MUÑOZ FRANCO
Identificación del Peticionario	42135597
Matrícula No.	1113737
Dirección para Notificación	CL 3 ESTE # 1 A- 05 CHARCO NEGRO

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. 18364-52**

**DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 18364 DE 4 DE OCTUBRE DE 2018 SOBRE RECLAMO No. 229926 DE 17 DE SEPTIEMBRE DE 2018**

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

**CONSIDERANDO:**

Que el recurrente por escrito presentado el día 4 DE OCTUBRE DE 2018 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: No estoy de acuerdo con que deba cancelar el monto de dinero que la resolución obliga, las facturas anteriores han llegado maximo por valor de \$ 22.000 y si bien es cierto que en la vivienda hay 5 personas, en ella solo permanezco con la bebé, ahorramos agua, reutilizamos el agua, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

**HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN**

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, misma que se llevó a cabo por personal del Departamento de Atención al Cliente el día 09 de OCTUBRE de 2018 donde se constató que al predio se presta el servicio de acueducto a través de acometida de 1/2" de diámetro, tiene instalado el medidor N° P0915MMCAS9142AAA el cual presenta una lectura acumulada de 1381 mt3, el uso es residencial, OCUPADO y al revisar las instalaciones internas se observa fuga por el agua stop del sanitario y que la misma es responsabilidad exclusiva del usuario.

Para el presente caso podemos observar que la Empresa efectivamente en el períodos de SEPTIEMBRE/18 ha facturado los consumos por aforo debido a que el equipo de medida se encuentra frenado, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."*

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

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor se encuentra frenado, que se encuentra habitado por 5 personas, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada el día 09 de Octubre de 2018, con ocasión del recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que se percibe fuga por el agua stopo, por lo tanto goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado por aforo es correcto, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del RECLAMO por INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO



del período de Septiembre de 2018 se ajustaron a lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994.

**Lo anterior con fundamento legal en:**

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

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

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: Declarar NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por PAULA ANDREA MUÑOZ FRANCO y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 229926-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2018, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018



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

Proyectó: C-6586

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230453-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA LUZ SANCHEZ ROA** 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>230453-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	DIANA LUZ SANCHEZ ROA
Matrícula No	1642362
Dirección para Notificación	CR 15 # 172- 13 CS 5 ESPERANZA GALICIA

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2804038

## Resolución No. 230453-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230453 de 3 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE OCTUBRE DE 2018 la señora DIANA LUZ SANCHEZ ROA identificada con C.C. No. 1088252608, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230453 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1642362 Ciclo: 13 ubicada en: CR 15 # 172- 13 CS 5 en **el periodo facturado 2018-9**

Que este Departamento se pronunciará respecto al consumo facturado en el período de SEPTIEMBRE de 2018 en los siguiente términos:

Que inicialmente este Departamento considera pertinente mencionar que el día 30 de MAYO de 2018 la señora DIANA LUZ SANCHEZ ROA interpuso el reclamo N°. 227691, consistente en: "[*usuaría no está conforme con los consumos de los meses de abril y mayo ya que está muy alto, no hay fugas visibles. Solo viven 2 personas. Solicita revisión y reliquidación*]" lo anterior respecto al predio ubicado en la CR 15 # 172- 13 CS 5 barrio: ESPERANZA GALICIA con matrícula de servicios públicos No. 1642362, frente al cual nos permitimos precisarle lo siguiente:

Que verificado el sistema de información comercial se encontró que mediante la Resolución No. 227691-52 del 14 de JUNIO de 2018 la empresa resolvió el reclamo anteriormente referido en el siguiente sentido:

"[(...) Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 14 DE JUNIO DE 2018 en la que participó Diana Luz Sánchez como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA88034AA el cual registra una lectura acumulada de 153 m3. **Se revisó el predio con el geófono el cual se detectó fuga interna en diferentes partes se le recomienda al usuario cambiar las redes interna del medidor hasta la entrada de la vivienda**

Es pertinente precisar lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial del predio con matrícula de servicios públicos No. **1642362**, se observó que se ha venido facturando por la diferencia de lectura registrada por el aparato de medida del predio, y que el mismo **obedece** a un incremento en el consumo significativo, por lo cual se procedió con el cobro del servicio de acuerdo con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, así:

Período	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	140 mt3	105 mt3	35 mt3	35 mt3	Correcto (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	105 mt3	83 mt3	22 mt3	22 mt3	Correcto (Art. 146-Ley 142/94)

No obstante lo anterior, se procedió con el envío del personal técnico a efectuar la revisión al predio y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 14 DE JUNIO DE 2018 y se determinó lo siguiente: **"SE REVISÓ EL PREDIO Y SE DETECTÓ FUGA INTERNA EL CUAL SE LE RECOMIENDA REPARAR AL USUARIO EN EL TRAMO DEL MEDIDOR A LA ENTRADA DEL PREDIO."**

De acuerdo a lo anterior, se puede colegir que si bien no existió una desviación significativa en el periodo de Abril en el consumo, el mismo si se incrementó debido a la fuga interna encontrada por el personal de la Empresa, por lo cual, se procederá a reliquidar lo facturado por consumo del período de Abril e igualmente en mayo de 2018 de acuerdo con el promedio del predio (14 mt3), cuyo valor se verá reflejado en el próximo período de facturación, de la siguiente manera:

**La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -91504 detallado así:**

**Se informa que se creó la OT No. 2738794 dirigida al Grupo de Critica, con el fin de que se proceda a facturar por promedio en los dos próximos periodos, término con el que cuenta el suscriptor para efectuar las reparaciones pertinentes, según lo sugerido por el personal técnico de la Empresa (...).**

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 DIANA LUZ SANCHEZ ROA identificado con C.C. No. 1088252608 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución. (...)].

Que la anterior información se precisa de conformidad con lo estipulado en la Ley 1755 de 2015 que en el Artículo 19 dispone: **“Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane”**, salvedades que no aplican al presente reclamo.

Que verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **224 m3 a 259 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **35 m3**.

Que en visita realizada el 22 de OCTUBRE de 2018 se encontró lo siguiente: *“Se revisó el predio. El usuario cambió la tubería interna de la casa. El tramo del medidor a la entrada de la casa no lo han cambiado. Pero se observa el medidor con todo cerrado y no registra consumo. NO hay fugas, todo en buen estado. Nota: el medidor no lo han reubicado”*. El medidor No. P1615MMRSA88034AA de 1/2”, se encuentra en buen estado y registra normal una lectura de **290 m3**, por lo cual se considera que no es necesario proceder a trasladar el equipo de medida, toda vez que el mismo está en buen estado y no se detectó la presencia de fugas.

Que de conformidad con los argumentos de hecho y de derecho anteriormente expuestos, se concluye que el incremento del consumo se debió a la fuga imperceptible detectada, no obstante lo anterior, teniendo en cuenta que la empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% del promedio histórico de consumo, se reliquidará el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** cobrándole al usuario un promedio basándonos en el historial de los consumos registrados en el predio, el cual corresponde a **15 mt3**, El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

**La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -65494 detallado así:**

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	470	2	22	3103	34130	-31028
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-9	470	2	22	3446	37910	-34464
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	470	0	0	-2	0	-2

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por DIANA LUZ SANCHEZ ROA identificado con C.C. No. 1088252608 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a DIANA LUZ SANCHEZ ROA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 172- 13 CS 5 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA LUZ SANCHEZ ROA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1642362 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230491-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIME ALONSO PARRA FRANCO** 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>230491-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JAIME ALONSO PARRA FRANCO
Matrícula No	1235837
Dirección para Notificación	CRA 9 # 17 - 70 PISO 2 EDIFICIO DEL CAFE CENTRO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS



Visita No. 2798165

## Resolución No. 230491-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve Reclamo No. 230491 del 05 de octubre de 2018.

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

### CONSIDERANDO:

Que el señor Jaime Alonso Parra Franco identificado con C/c. No. 10022990, obrando en calidad de "Otros" radicó ante la Empresa el día 05 de octubre de 2018, una reclamación consistente en la inconformidad con los consumos facturados del servicio prestado en la Matricula No. 1235837, correspondiente al predio ubicado en la CL 18 # 8- 47 Barrio Centro, realizado en los periodos de facturación de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2018.

Este Departamento se pronunciará respecto a lo verificado en el Sistema de Información Comercial, donde se encontró lo siguiente:

En el periodo de mayo 2018 el medidor registro un consumo de **3214 m3 a 3214 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **80 m3**.

En el periodo de junio 2018 el medidor registro un consumo de **3214 m3 a 3214 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **85 m3**.

En el periodo de julio 2018 el medidor registro un consumo de **3214 m3 a 3214 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **85 m3**.

En el periodo de agosto 2018 el medidor registro un consumo de **3214 m3 a 3214 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **70 m3**.

En el periodo de septiembre 2018 el medidor registro un consumo de **3214 m3 a 3214 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **85 m3**.

Lo anterior, obedece a que, durante la facturación del mes de mayo del 2018 a septiembre 2018, el medidor registro una lectura de **3214 m3 a 3214 m3**, debido a que el medidor no se pudo leer, con la observación "No hay acceso al punto de medición" sin embargo, se facturo por promedio de **85 m3** en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

En visita realizada el 11 de octubre de 2018, no se encontró el medidor No. 2620718, despues de realizar una riguroza inspeccion se determino que no es posible validar la informacion del meididor ya que se observa que la empresa de Energía de Pereira selló unas tapas que dan acceso al cárcamo, donde sabemos que hay instalado un totalizador y no es posible revisarlo. Por lo tanto el usuario deberá solicitarle a la empresa de Energía de Pereira que retire la soldadura que hay en las dos tapas, para nosotros poder verificar el medidor que se encuentra ahí ubicado y si es el caso instalar una tapa de la empresa Aguas y Aguas de Pereira. Por lo anterior los consumos facturados no serán reliquidados.

En consecuencia este Departamento no procederá a reliquidar los consumos facturados en los periodos de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2018 que son objeto de la presente reclamación, hasta que la Empresa no tenga la certeza de que la lectura del predio es correcta.

Teniendo en cuenta que en períodos anteriores no se pudo tomar lectura del medidor, se le recuerda al

reclamante que tiene la obligación de facilitar el acceso a la lectura del medidor, tal como consta en el Contrato de Condiciones Uniformes de los servicios públicos de acueducto y alcantarillado:

**CLAUSULA DECIMA: OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO:** El suscriptor o usuarios tendrá las siguientes obligaciones:

g) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.

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

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

Por ultimo, y en relacion a la peticion manifestada por el usuario al revesor frente a la cancelacion o retiro de la matricula No. 1235837, se le informa que esta se puede tramitar ante nuestro Centro de Servicios ubicada en la Cra 10 No. 17-55 Piso 1 Pereira, acreditando la siguiente documentacion:

- ❖ Autorización escrita del propietario del predio o persona autorizada solicitando el retiro de la matrícula.
- ❖ Fotocopia de la escritura o certificado de tradición con fecha de expedición máximo de 15 días.
- ❖ Fotocopia de la cédula de ciudadanía del propietario.
- ❖ Fotocopia de la factura de servicios públicos cancelada.
- ❖ Solicitar factura para cancelar el costo del retiro \$ 191.981.
- ❖ Solicitar el retiro los primeros 5 días hábiles siguientes a la entrega de la factura.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JAIME ALONSO PARRA FRANCO identificado con C.C. No. 10022990 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JAIME ALONSO PARRA FRANCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 9 # 17 - 70 PISO 2 EDIFICIO DEL CAFE 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: JAIME ALONSO PARRA FRANCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1235837 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **asesor10**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230499-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDREA CAROLINA QUINTANA RIPE** 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>230499-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ANDREA CAROLINA QUINTANA RIPE
Matrícula No	791129
Dirección para Notificación	andrea.quintana1034@correo.policia.gov.co VILLA OLIMPICA

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 230499-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230499 de 8 DE OCTUBRE DE 2018

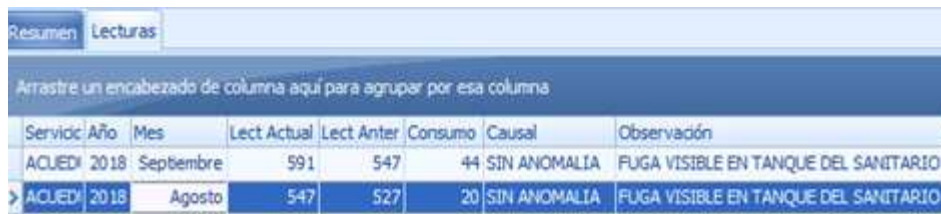
El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE OCTUBRE DE 2018 la señora ANDREA CAROLINA QUINTANA RIPE identificada con C.C. No. 52916561, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230499 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 791129 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 17 # 84- 120 APTO 504 VILLA OLIMPICA en el periodo facturado 2018-9,2018-8.

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

Que revisado el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que la Empresa en los periodos de AGOSTO y SEPTIEMBRE DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, tal como se visualiza a continuación según reporte de lecturas y consumos:



The screenshot shows a software interface with a tab labeled 'Lecturas'. Below the tab is a table with the following data:

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Causal	Observación
ACUEDI	2018	Septiembre	591	547	44	SIN ANOMALIA	FUGA VISIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO
ACUEDI	2018	Agosto	547	527	20	SIN ANOMALIA	FUGA VISIBLE EN TANQUE DEL SANITARIO

Que en referencia a la observación registrada en el software empresarial, esta obedece a visita técnica realizada el día 22 de septiembre de 2018 encontrando lo siguiente a saber:” [ **informe de la visita en terreno:** daño visible en tanque de sanitario, medidor registrando con llaves cerradas. Lectura acumulada de 593m3, número de habitantes 3”], tal como se muestra a continuación:

**Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.**  
**REPORTES DE CONEXIONES PARA DETERMINACIÓN DE CONSUMO**

Dirección: CR 17 # 84, 120 APTO 304, VILLA OLIMPIA  
 Usuario: HORTA ROSALEA Teléfono: 318397505

Uso RESIDENCIAL  
 Medición: 1215MMCMX22179AA  
 Diámetro: 1/2 PULGADA  
 Lectura Predio: 593  
 No. Habitantes: 3

Meses	Sept	Agos	Jul	Jun	May	Abr	Observ	Sept	Agos	Jul	Jun	May	Apr
Lecturas Agua	551	547	527	511	493	478	0	5	51	127	5	5	5
Consumos Agua	44	22	19	18	14	2	Causal	5	5	5	5	5	5

Observación de Consumo: "El agua es nuestro recurso natural más preciado, sin agua no es sostenible nada ni nada. Cuidarla es una responsabilidad compartida. Por el uso eficiente y ahorro del agua, tenemos conciencia."

Fuente de la Visita en Terreno: depo usinik - Tarde de Septiembre  
Hcd. Acostumbrando con 1 hora consumo en casa

Firma Suscriptor o Usuario: [Firma] Fecha: 9/22/18  
 C.C. Nº: 42097339 P

Que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios y la labor realizada por ellos goza de la presunción de buena fe, al igual que la información registrada en el acta de visita antes referida, con lo cual se desvirtúa la manifestación efectuada en el escrito del reclamo.

Que con ocasión del reclamo se realizó revisión técnica al inmueble el día **9 de octubre de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, donde se hace solicitud para revisión con geófono, se reporta equipo de medida N° **1215MMCMX22179AA** en buen estado y con un funcionamiento normal, con una lectura acumulada de **625m3**, la cual es coherente con la registrada en el sistema de información comercial.

Que por lo anterior, fue programada visita con geófono la cual reporta: [*“se visitó el predio el día 16 de octubre de 2018, el cual permanece solo, Nota: dicho predio se visitó el día jueves 11 de octubre de 2018, se llamó a la usuaria la cual manifestó estar fuera de la ciudad, quedando pendiente para llamar el día martes 16 de octubre de 2018, donde el usuario manifiesta seguir fuera de la ciudad”*].

Que verificado el caso concreto y de acuerdo a lo encontrado en el sistema de información comercial se identifica que los consumos de los periodos de AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2018, han sido facturados por diferencia de lectura, es decir la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, además según visita técnica referida, el predio presenta fuga por reboce, la cual es responsabilidad del usuario.

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

**CONCLUYÉNDOSE:**

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ANDREA CAROLINA QUINTANA RIPE identificada con C.C. No. 52916561 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora ANDREA CAROLINA QUINTANA RIPE enviando citación a Correo Electrónico:, andrea.quintana1034@correo.policia.gov.co haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANDREA CAROLINA QUINTANA RIPE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 791129 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: ysanchez

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230576-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>230576-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	GLORIA ELENA HINCAPIE BENAVIDES
Matrícula No	224832
Dirección para Notificación	CR 4 BIS # 26 B- 59 PRIMERO DE MAYO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 230576-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230576 de 16 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) GLORIA ELENA HINCAPIE BENAVIDES identificado con C.C. No. 42074190, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230576 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 224832 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 4 BIS # 26 B- 59 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10.

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

De acuerdo a los argumentos expuestos por el reclamante, donde manifiesta que su inconformidad con el cobro del cumplido N° 377820856, por el cual se esta efectuando el cobro de la reposición del medidor, y considera que no se le debe cobrar porque el medidor estaba bueno y fue manipulado por los funcionarios de la Empresa y le causaron el daño, habia presentado queja N° 119, informando la novedad, pero la Empresa le generó la orden de trabajo para el cambio al encontrar el equipo de medida estallado, pero al no encontrar pruebas de la afirmación del usuario, la ejecución de la orden de trabajo N° 2784096 - 2787785, la cua se generó por haberse encontrado el medidor con fuga, y la orden se generó inicialmente por una funcionaria de la Empresa, no quiere decir, que la Empresa lo deba asumir, porque el medidor retirado ya no estaba en garantia, pues se habia instalado el 08/01/2014, y se encontró con escape al encontrarse estallado.

En la respuesta de la Queja N° 119, se procedió a revisar el estado del medidor, y se requirió al Grupo de Medición que ejecutaran la orden de trabajo por el mal estado en que se encontraba, pero no se accedió a asumir el costo del equipo de medida.

*En primer lugar, verificado el Sistema de Información Comercial, se encontró que el día 13 de septiembre de 2018 los funcionarios del Departamento de Operaciones de la Empresa reportaron un daño en el aparato de medida, razón por la cual el día 16 de septiembre de 2018 se desplazaron al predio con la finalidad de realizar el cambio del medidor y reparar la fuga; sin embargo, el usuario no permitió el retiro del aparato de medida porque no tenía autorización del propietario.*

*En visita realizada el 18 de septiembre de 2018 se encontró medidor No. P1315MMCEL33836AA ESTALLADO, con lectura de 738 m3. Adicionalmente se observó una fuga abundante en el aparato de medida, tal y como se registró en la siguiente foto:*



*De la información anterior se puede concluir que efectivamente si se presentó una fuga en el medidor del predio. Por consiguiente, el día 21 de septiembre de 2018 se realizó la reparación de dicha fuga y se instaló el nuevo medidor No. J18FA800389*

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y del medidor y es su deber hacerse cargo del costo de las reparaciones; la Empresa ejecuta la orden de trabajo por la cual se efectúa la reposición del equipo de medida, pero el costo del trabajo realizado debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio, porque la ejecución de las ordenes de trabajo en las acometidas de los predios, deben ser asumidos por el suscriptor y/o usuario, en este caso particular, el medidor se estalló, (se encontró con fuga abundante, sin prueba alguna por parte del usuario que la Empresa es la responsable del mal estado del medidor)

Considera este despacho importante aclararle al reclamante que es una apreciación indebida en cuanto a la responsabilidad frente a daños que se presenten en la domiciliaria de un predio, bien que se trate de la domiciliaria de acueducto o el medidor. Es entendible para el prestador que en el común de nuestros usuarios se tenga más que una percepción, existe la idea o creencia que los daños que se presentan del medidor hacia el exterior, es decir hasta donde se conecta un domicilio de la red principal o secundaria es responsabilidad de la Empresa, es más esa concepción jurídica incluso se conoce de reconocidos centros de atención comunitaria y de defensa de usuarios.

Así las cosas, y en un contexto más completo es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplimiento No **377820856**, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matrícula No **224832** correspondiente al predio ubicado en la **Cra 4 Bis 26-54 Pereira**, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscriptor y/o usuario y **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable**, el interés particular debe ceder ante el general, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdició, como fue en el caso en particular una fuga en el medidor **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, aunque no la haya reportado personalmente.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° **377820856**, por valor de \$183.550,96 financiado en 6 cuotas mensuales de \$31.399,86 cada una, más el IVA el cual asciende a \$34.874,68 liquidado en una sola cuota por ser un Impuesto Nacional, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de **octubre de 2018** relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No **224832** para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

## FUNDAMENTOS LEGALES

### DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

*(Decreto 302 de 2000, art. 21)*

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por GLORIA ELENA HINCAPIE BENAVIDES identificado con C.C. No. 42074190 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GLORIA ELENA HINCAPIE BENAVIDES enviando citación a Dirección de Notificación., CR 4 BIS # 26 B- 59 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 ELENA HINCAPIE BENAVIDES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 224832 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**

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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230634-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CRISTIAN ALBERTO THERAN YATE** 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>230634-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	CRISTIAN ALBERTO THERAN YATE
Matrícula No	763938
Dirección para Notificación	CL 19 # 5- 48 LC 317 CENTRO COMERCIAL NOVACENTRO ( RESTAURANTE LA AREPA) CENTRO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2805628

## Resolución No. 230634-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230634 de 18 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE OCTUBRE DE 2018 el señor CRISTIAN ALBERTO THERAN YATE identificado con C.C. No. 1094963601, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230634 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 763938 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 19 # 5- 48 LC 317 en el **periodo facturado 2018-10.**

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** el medidor registró de **1942 m3 a 2011 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **69 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **13 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores*", **dejando pendiente por facturar 56 m3**. Además se registra la siguiente observación: "*3 personas, hay sanitario con fuga*".

En el periodo de **OCTUBRE de 2018** el medidor registró de **2011 m3 a 2080 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **69 m3**, que sumado a los **56 m3** pendientes por facturar del período de AGOSTO de 2018 da como resultado **125 m3**. Además se registra la siguiente observación: "*Se cobran 56 m3 pendientes del mes 8, se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, se encontró fuga en tanque del sanitario por rebose*". Por lo cual la empresa facturó **125 mt3**, **No quedando consumos pendientes por facturar para próximas facturaciones.**

En visita realizada el 22 de OCTUBRE de 2018 se encontró medidor No. 0915MMCEL101216AA de 1/2", en buen estado y registrando normal, con lectura de **2094 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición. Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. A continuación se anexa fotografía del medidor:





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

Por consiguiente, podemos concluir que se presentó un incremento del consumo debido a la existencia de una fuga visible, la cual ya fue reparada, en razón de lo cual el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a lo registrado en el medidor, por cuanto la Empresa facturó el consumo con base en la diferencia de lectura, de ahí que la Empresa ha actuado de conformidad con la ley 142 de 1994, especialmente los siguientes artículos:

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 [...].

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.

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CRISTIAN ALBERTO THERAN YATE identificado con C.C. No. 1094963601 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a CRISTIAN ALBERTO THERAN YATE enviando citación a Dirección de Notificación;, CL 19 # 5- 48 LC 317 CENTRO COMERCIAL NOVACENTRO ( RESTAURANTE LA AREPA) 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 ALBERTO THERAN YATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 763938 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230654-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RICARDO JARA VASQUEZ** 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>230654-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	RICARDO JARA VASQUEZ
Matrícula No	240333
Dirección para Notificación	CR 9 # 27- 26 LAGO URIBE

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2805637

## Resolución No. 230654-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230654 de 18 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE OCTUBRE DE 2018 el señor RICARDO JARA VASQUEZ identificado con C.C. No. 10113034, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230654 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 240333 Ciclo: 1 ubicada en: CR 9 # 27- 26 en **el periodo facturado 2018-9**

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de AGOSTO de 2018 el predio presentaba edad 1 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de TREINTA Y CUATRO MIL CUATROCIENTOS NOVENTA PESOS (\$34.490), con fecha límite de pago el **22 de AGOSTO de 2018**.

Por lo anterior, el día **23 de AGOSTO de 2018 a las 04:51 pm** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio, con la finalidad de suspender el servicio, pero el mismo no pudo ser ejecutado debido a la causal: MEDIDOR EMPOTRADO O ENCERRADO según refiere el sistema de información comercial y el acta que a continuación se adjunta:

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P			
ACTA DE CORTE DEL SERVICIO	M-CO-CR-R04 Ver 3 Jul 15 de 2013		
0. 1226076	FECHA: 23 DE AGOSTO D SALDO: 34,490 EDAD: 1		
IA: 1226076			
CULA: 240333	JARA VASQUEZ RICARDO		
127- 26	LAGO URIBE		
A DIRECCIÓN:			
ATO: Estrato 4	CLASE USO: COMERCIAL		
J: 1	RUTA: 6 - 64900		
DOR: 0615MMCCT060870AA			
DE CORTE: CORTE ACUEDUCTO			
SERVACIONES			
SEÑOR USUARIO SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO C FACTURA . LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIR RESTABLECERÁ EL SERVICIO LLAMANDO A LA LINEA SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO. LA CUAL SERÁ EJECUTADA EN UN TIEMPO HORAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.			
<b>"Cuidar el AGUA es tarea de todos. Empecemos hoy, mañana puede ser demasiado tarde"</b>			
SEÑOR USUARIO SI USTED YA REALIZÓ EL PAGO C FACTURA . LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIR RESTABLECERÁ EL SERVICIO LLAMANDO A LA LINEA SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXIÓN DEL SERVICIO. LA CUAL SERÁ EJECUTADA EN UN TIEMPO HORAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.			
INDICACION DEL USUARIO <input type="checkbox"/>	USUARIO SOLO <input type="checkbox"/>	FOTO <input type="checkbox"/>	USUARIO NO FOTO <input type="checkbox"/>
FECHA DE EJECUCIÓN (mes/día/año): 23/08/2018	HORA LABOR: 04:51		
R/D <input type="checkbox"/>	TESTIGO <input type="checkbox"/>	RESPONSABLE	Certifico bajo gravedad de juramento que el corte del servicio fue realizado en el día y hora expresados en el presente acta.

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó el pago el día **24 de AGOSTO de 2018 a las 8:50 am**, con lo cual se concluye que el pago fue posterior al desplazamiento de los funcionarios con la

finalidad de realizar la suspensión.

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

Como se puede observar se cumplieron los presupuestos legales que dieron origen a la orden de corte del servicio al tener una edad de facturación igual o mayor a 01 mes y una financiación vigente, siendo la causa imputable al suscriptor o usuario del servicio. Dichos cobros se generan por los gastos en que incurre la Empresa al trasladarse a la vivienda a realizar suspensión del servicio, a pesar de no haberse ejecutado debido a la causal: MEDIDOR EMPOTRADO O ENCERRADO según refiere el sistema de información comercial y el acta antedicha.

En la visita técnica efectuada al inmueble objeto de reclamo el día **19 de OCTUBRE de 2018** por parte del equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente, a saber: *“Se revisó sanitario, llaves y no existen fugas. Además el medidor no está encerrado, no está empotrado y usuario utiliza aguas lluvias”*. El medidor **Nº. 0615MMCCT060870AA** que tiene un funcionamiento normal registró una lectura acumulada de **459 m3**. A continuación se relaciona la evidencia fotográfica:



En este orden de ideas, si bien el acta de corte anteriormente referida desvirtúa la manifestación efectuada en el escrito de reclamo, este Departamento advierte que tanto en el procedimiento de corte como en el acta se presentan inconsistencias, razón por la cual se encuentra ajustado a derecho reliquidar a favor de la matrícula reclamante el cobro realizado por este procedimiento, el cual asciende a la suma de \$2.596,00.

**La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -2596 detallado así:**

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXIÓN DEL SERVICIO	2018-9	484	0	0	0	2596	-2596

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

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

**Artículo 142 de la Ley 142 de 1994.** *Restablecimiento del servicio.* Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, 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.

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por RICARDO JARA VASQUEZ identificado con C.C. No. 10113034 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor RICARDO JARA VASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 27- 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: RICARDO JARA VASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 240333 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230663-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NANCY BARRERO NARANJO** 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>230663-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	NANCY BARRERO NARANJO
Matrícula No	61341
Dirección para Notificación	CR 11 # 2- 34 BERLIN

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS



Visita No. 2805656

## Resolución No. 230663-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230663 de 18 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) NANCY BARRERO NARANJO identificado con C.C. No. 42111034, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230663 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 61341 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 11 # 2- 34 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE OCTUBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Nancy Barrero como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA89875AA el cual registra una lectura acumulada de 330 m3. Se revisó el predio no hay fugas todo en buen estado. Favor analizar los consecutivos de lectura ya que el medidor estaba tapado con escombros.

Es pertinente precisar lo siguiente:

En revisión técnica efectuada el día 22 de Octubre de 2018, se encontró el medidor registrando normalmente una lectura acumulada de 330 mt3, predio se encuentra regularmente ocupado por 4 personas, se revisaron las instalaciones internas y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de Octubre de 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor avanzó 32 mt3, de 284 mt3 pasó a 316 mt3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

### CONCLUYENDOSE

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por NANCY BARRERO NARANJO identificado con C.C. No. 42111034 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) NANCY BARRERO NARANJO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 2- 34 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: NANCY BARRERO NARANJO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 61341 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyecto: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230635-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>230635-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JULIANA VINASCO RAMIREZ
Matrícula No	1143791
Dirección para Notificación	CL 17 # 6- 57 CENTRO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2805477

## Resolución No. 230635-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230635 de 18 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) JULIANA VINASCO RAMIREZ identificado con C.C. No. 1059706443, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230635 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1143791 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 17 # 6- 57 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE OCTUBRE DE 2018 en la que participó el(la) señor(a) Juliana Vinasco como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° P1515MMRSA76545AA el cual registra una lectura acumulada de 2298 m3. Funciona un Hotel el cual tiene 15 habitaciones, todas tienen baño privado, y se observó escape visible por rebose en un sanitario, se le indicó a la usuaria presente, para que cambie los accesorios.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de OCTUBRE de 2018, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del servicio, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación, grabó la novedad: PROBABLE CONSUMO -SE VERIFICO LECTURA y cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó de 2192 a 2271 m3 arrojando un consumo de 75 m3, en la visita técnica con ocasión de la reclamación se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JULIANA VINASCO RAMIREZ identificado con C.C. No. 1059706443 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JULIANA VINASCO RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 # 6- 57 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: JULIANA VINASCO RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1143791 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyecto: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230639-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBA ROCIO RESTREPO** 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>230639-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ALBA ROCIO RESTREPO
Matrícula No	128397
Dirección para Notificación	CL 17 # 9- 04 CENTRO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS



Visita No. 2805624

## Resolución No. 230639-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230639 de 18 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE OCTUBRE DE 2018 la señora ALBA ROCIO RESTREPO identificada con C.C. No. 42004808, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230639 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 128397 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 17 # 9- 04 en el periodo facturado 2018-10.

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **315 m3 a 340 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **25 m3**.

En visita realizada el 22 de OCTUBRE de 2018 se encontró medidor No. 0715MMCEL71902AA de 1/2", en buen estado y registrando normal, con lectura de **345 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial, por lo cual se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como de equipo de medición. Se revisó sanitario, llaves y no existen fugas, en el inmueble laboran 03 personas. A continuación se adjunta la evidencia fotográfica:



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

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ALBA ROCIO RESTREPO identificado con C.C. No. 42004808 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

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

RESTREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 # 9- 04 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALBA ROCIO RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 128397 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **dmmuneton**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230662-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **jenny andrea posada** 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>230662-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	jenny andrea posada
Matrícula No	1074046
Dirección para Notificación	CL 84C # 40- 10 MZ A CS 2 GIBRALTAR

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2805486

## Resolución No. 230662-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230662 de 18 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) jenny andrea posada identificado con C.C. No. 42150366, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230662 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1074046 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CL 84C # 40- 10 MZ A CS 2 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-9.**

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **1498 m3 a 1517 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **19 m3**.

En el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **1517 m3 a 1523 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **6 m3**.

En visita realizada el 19 de OCTUBRE de 2018 se encontró medidor No. 1015MMCAF005183AA de 1/2", funcionando normal con una lectura de **1523 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial y se observó una FUGA EXTERNA por el agua stop del sanitario, **la cual es responsabilidad del usuario**. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994. **Se recomienda la reparación inmediata de la fuga a fin de evitar pérdidas de agua.**

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

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

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por jenny andrea posada identificado con C.C. No. 42150366 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) jenny andrea posada enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 84C # 40- 10 MZ A CS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: jenny andrea posada la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1074046 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyecto: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230667-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>230667-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	ANDRES GIRALDO
Matrícula No	14357
Dirección para Notificación	CL 11 E # 11- 21 LA PLAYA LIBARE

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS



Visita No. 2805488

## Resolución No. 230667-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230667 de 18 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) ANDRES GIRALDO identificado con C.C. No. 10033698, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230667 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 14357 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 11 E # 11- 21 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-9,2018-10,2018-8.

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que en el período de AGOSTO de 2018 el medidor registró de **64 m3 a 79 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **15 m3**.

En el período de SEPTIEMBRE de 2018 el medidor registró de **79 m3 a 97 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **18 m3**.

En el período de OCTUBRE de 2018 el medidor registró de **97 m3 a 133 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **36 m3**.

En visita realizada el 19 de OCTUBRE de 2018 se encontró medidor No. P1715MMRSA103752AA de 1/2", funcionando normal, con lectura de **146 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial y las instalaciones estaban en buen estado, sin fugas; sin embargo, no fue posible revisar el predio con el geófono porque el reclamante canceló este servicio a pesar de que el medidor giraba con llaves cerradas. Por lo anterior los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ANDRES GIRALDO identificado con C.C. No. 10033698 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANDRES GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 11 E # 11- 21 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: ANDRES GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 14357 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230648-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MAGALI SOLANO** 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>230648-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MAGALI SOLANO
Matrícula No	330134
Dirección para Notificación	CR 9 # 32- 57 SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 230648-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230648 de 18 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) MAGALI SOLANO identificado con C.C. No. 22386578, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230648 consistente en: ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 330134 Ciclo: 4 ubicada en: CR 9 # 32- 57 en **el (los) periodo(s) facturados(s)**

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

**Este Departamento se pronunciará con respecto a la inconformidad de entrega de la factura del servicio de acueducto y alcantarillado:**

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que el predio identificado con la matrícula No. 330134 se encuentra ubicado en CR 9 No. 32-57 Barrio 1 de Febrero clase de uso RESIDENCIAL, y que la misma es correcta.

Así mismo, este Departamento informó de la inconformidad del reclamante al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa, ya que ellos son los encargados de contactar a los contratistas de la Empresa DELTEC que reparten las facturas en todos los predios de la ciudad, no obstante, se le informa al Departamento de Facturación y Cartera que tenga en cuenta el presente reclamo para evitar que se presenten confusiones a futuro en la entrega de las facturas.

es necesario resaltar que el personal operativo que labora en la Empresa cuenta con la capacitación y la experiencia para atender a nuestros usuarios, y la labor realizada por ellos goza de la presunción de buena fe y de no ser así, no es suficiente afirmarlo, sino probarlo. Además es responsabilidad exclusiva del usuario, antes de pagar la factura, revisar que la misma tenga la matrícula y dirección correcta del predio; y en caso de error, debe contactar directamente con el propietario del otro predio para solucionar el inconveniente y solicitar la factura correcta en el centro de servicios de la Empresa, tal y como lo estipula los literales h) i) del contrato de condiciones uniformes.

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

h) Permitir la lectura de los medidores y su revisión técnica. Para este efecto, la persona que realice la medición deberá contar con una identificación que lo acredite para realizar tal labor.

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

ii)

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

### RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por MAGALI SOLANO identificado con C.C. No. 22386578 por concepto de ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MAGALI SOLANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 32- 57 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: MAGALI SOLANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 330134 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: C-6586

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230631-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **STEFANIA AYA GRAJALES** 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>230631-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	STEFANIA AYA GRAJALES
Matrícula No	1740620
Dirección para Notificación	CR 6 # 18- 78 LC 1 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. 230631-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230631 de 18 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE OCTUBRE DE 2018 la señora STEFANIA AYA GRAJALES identificada con C.C. No. 1113659153, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230631 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1740620 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 6 # 18- 78 LC 1 PLAZA DE BOLIVAR en el periodo facturado 2018-10.

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

Que con ocasión del reclamo se realizó revisión técnica al inmueble el día **22 de OCTUBRE de 2018** por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, se encontró lo siguiente: “[Se revisó el predio y existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo]”, el equipo de medida N° P1015MMCMX01744AA está en buen estado y con un funcionamiento normal, desvirtuando inconsistencia en el reporte del lector, tanto de lectura como del equipo de medición, el medidor registra una lectura acumulada de **200m<sup>3</sup>**, la cual es coherente con la registrada en el sistema de información comercial.

Que de acuerdo a la visita técnica referida, se encontró que el incremento en el consumo, se debe a consumos por fuga por agua stop, con lo cual se le recomienda a la usuaria corregir la fuga lo más pronto posible, con la finalidad de evitar desperdicio del agua potable y así lograr que en las próximas facturas los consumos se normalicen.

Que revisado el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observa que la Empresa en el periodo de OCTUBRE DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y a la fuga por agua stop que se detectó en la visita técnica antes referida, la cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de 13m<sup>3</sup>, avanzó de 186 a 199 m<sup>3</sup>, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

### CONCLUYÉNDOSE:

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

Que así mismo, se le informa a la usuaria que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden



presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por STEFANIA AYA GRAJALES identificada con C.C. No. 1113659153 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora STEFANIA AYA GRAJALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 18- 78 LC 1 PLAZA DE BOLIVAR haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: STEFANIA AYA GRAJALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1740620 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **ysanchez**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230641-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>230641-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JUAN DIEGO OSORIO
Matrícula No	199547
Dirección para Notificación	CL 23 # 5- 57 LAGO URIBE

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2805607

## Resolución No. 230641-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230641 de 18 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE OCTUBRE DE 2018 el señor JUAN DIEGO OSORIO identificado con C.C. No. 10124725, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230641 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 199547 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 23 # 5- 57 LAGO URIBE en el periodo facturado 2018-10.

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

Que se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que para el periodo de AGOSTO de 2018 se presentó desviación significativa del consumo, adicionalmente para el día 10 de agosto de 2018 en visita técnica se encontró lo siguiente a saber:” [ informe de la visita en terreno: Daño reparado en un tubo de la cocina y recién ocupado, inst. internas buenas. Lectura acumulada de 203m3, número de habitantes 5”], por lo anterior y dado que no había sido posible efectuar oportunamente la revisión previa a la facturación para determinar la causa de la desviación significativa, se procedió a liquidar el consumo promedio, es decir de **94m3** que registró el equipo de medida en AGOSTO de 2018, se facturaron **7m3**, y se registró la observación “**Consumo pendiente por facturar**” quedando pendientes **87m3** para próximos periodos de facturación , lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que para el día 28 de AGOSTO de 2018 y previa notificación, se efectuó la revisión previa a la facturación, encontrando: “*Se revisan 5 sanitarios, 5 lavamanos, todos en buen estado, instalaciones internas buenas sin fugas*”, el equipo de medida N° **C17LA124244AA** se reporta registrando con llaves cerradas y presenta una lectura acumulada **207m3**, por lo tanto, mediante radicación **N°2776837**, se realizó solicitud para visita con geófono.

Que para el día 27 de SEPTIEMBRE de 2018 se efectuó visita técnica con geófono, con observación ” *Se revisó el predio con el geófono, en el cual no existe fuga interna*”.

Que para el período de SEPTIEMBRE de 2018 se facturó por diferencia de lectura, el medidor avanzó de **203m3** a **212m3**, arrojando una diferencia de **9m3** respecto del período de AGOSTO de 2018; Además se registra la siguiente *observación: Sin anomalía. Sin observación.*

Que para el periodo de OCTUBRE de 2018 el medidor registro de **212m3** a **223m3**, arrojando una diferencia de **11m3** y de acuerdo a lo reportado en revisión con geófono, se pudo determinar que fue utilización del servicio ya que no existían fugas internas y el predio había presentado fuga visible, daño ya reparado en tubo de la cocina , la cual es responsabilidad del usuario y a los 11m3 que registró el equipo de medida en OCTUBRE de 2018 se le agregaron 37 m3 de los 87 que estaban pendientes del periodo de agosto de 2018, para un total de consumo facturado de 48m3 con observación “**CONSUMO DE AGUA ACUMULADA**”, quedando aún pendientes por facturar **50m3** para próximas facturaciones lo anterior de conformidad con lo establecido en los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que con ocasión del reclamo se realizó revisión técnica al inmueble el día **22 de OCTUBRE de 2018** por el

equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, donde se reporta: “[Funciona academia de peluquería, allí se revisó sanitarios, llaves y no existen fugas]”, el equipo de medida N° **C17LA124244AA** está en buen estado y con un funcionamiento normal, el medidor registra una lectura acumulada de **227 m3**, la cual es coherente con la registrada en el sistema de información comercial, se desvirtúa nuevamente inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

Que después de revisado el histórico de lecturas del sistema de información comercial se puede observar que la Empresa entre los periodos, de AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2018 facturó los consumos con base en lo registrado en el medidor, además de acuerdo a lo encontrado en la visita en terreno del día 10 de agosto de 2018, se pudo evidenciar que el predio presentó daño en tubo de la cocina ya reparado, por lo tanto se le recuerda al reclamante que los consumos generados por fugas visibles son responsabilidad del usuario y no de la Empresa prestadora.

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

### **CONCLUYÉNDOSE:**

Que por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de OCTUBRE DE 2018 es correcto y no será modificado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y además ha actuado de conformidad con lo establecido en los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

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

### **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

**Artículo 149 de la ley 142 de 1994.** *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.*

**Artículo 150 de la ley 142 de 1994.** *De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o*

*investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.*

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JUAN DIEGO OSORIO identificado con C.C. No. 10124725 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor JUAN DIEGO OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 23 # 5- 57 LAGO URIBE haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN DIEGO OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 199547 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**

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

Proyectó: **ysanchez**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230652-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDIBELTO VANEGAS** 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>230652-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	EDIBELTO VANEGAS
Matrícula No	696278
Dirección para Notificación	CR 6 # 16- 62 CENTRO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS



Visita No. 2805490

## Resolución No. 230652-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230652 de 18 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) EDIBELTO VANEGAS identificado con C.C. No. 10101136, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230652 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 696278 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 6 # 16- 62 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10.

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el periodo de **SEPTIEMBRE de 2018** el medidor registró de **965 m3 a 998 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **33 m3**. Sin embargo, la Empresa sólo facturó el promedio equivalente a **5 m3** mientras se realizaba la investigación por la desviación en el consumo, conforme a lo establecido en el artículo 149 de la ley 142 de 1994 "*Al preparar las facturas es obligación de las Empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores*", **dejando pendiente por facturar 28 m3**.

En visita de revisión previa realizada el 10 de OCTUBRE de 2018 se revisó el predio con el geófono; sin embargo, no se detectó ninguna fuga interna.

En el período de **OCTUBRE de 2018** el medidor registró de **998 m3 a 1071 m3**, arrojando una diferencia de lectura de **73 m3**, que sumado a los **28 m3** pendientes por facturar de SEPTIEMBRE de 2018, da como resultado **101 m3**.

En visita realizada el 22 de OCTUBRE de 2018 se encontró medidor No. C14LA257075AA de 1/2", funcionando normal, con lectura de **1076 m3** la cual es coherente con la reportada en el Sistema de Información Comercial; además, se observó que la bomba del sanitario se encuentra en mal estado, razón por la cual se recomienda el arreglo y no se observa ningún tipo de fuga en los acoples. Por lo anterior, los consumos no serán reliquidados, puesto que fueron registrados por el aparato de medida, y se facturó por diferencia de lectura en cumplimiento del artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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

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

Por lo anterior, y con fundamento en lo previsto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, este departamento

considera que los consumos facturados por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P., en el período de OCTUBRE de 2018 son correctos y no serán modificados porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por EDIBELTO VANEGAS identificado con C.C. No. 10101136 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) EDIBELTO VANEGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 16- 62 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: EDIBELTO VANEGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 696278 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de

conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230647-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EMILIO VALENCIA VALENCIA** 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>230647-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	EMILIO VALENCIA VALENCIA
Matrícula No	195727
Dirección para Notificación	CR 9 # 20-76 EDF CATAY APTO 201 CENTRO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2805594

## Resolución No. 230647-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230647 de 18 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) EMILIO VALENCIA VALENCIA identificado con C.C. No. 4573394, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230647 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 195727 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 21 # 8- 36 APTO 201 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10.

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

Este Departamento se pronunciará respecto a lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por cobros de instalación domiciliaria según la reclamación:

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que se están realizando los siguientes cobros por instalaciones domiciliares según el cumplimiento No. 377897894 del 5 de OCTUBRE de 2018:

Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuesto s	% IVA	Valor IVA	Valor Total
ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	1.151,24	4,00	15,00	690,74	19,00	1.006,18	6.301,89
ADAPTADOR MACHO DE 1" DE PVC UND	586,03	1,00	15,00	87,90	19,00	128,05	801,98
REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	1.696,67	2,00	15,00	509,00	19,00	741,44	4.643,79
TEE PVC DE 1	996,14	1,00	15,00	149,42	19,00	217,66	1.363,22
CARGUE Y RETIRO DE SOBANTES	66.748,75	0,35	15,00	3.504,31	19,00	5.104,61	31.970,98
DEMOLICIÓN PAVIMENTO	143.619,22	0,15	15,00	3.231,43	19,00	4.707,12	29.481,43
EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA O A 2 M (INCLUYE ENTIBADO TEMPORAL Y MANEJO DE AGUAS)	21.427,97	0,90	15,00	2.892,78	19,00	4.213,81	26.391,76
LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DE EXCAVACIONES (INCLUYE SOBRECARRIO)	19.786,47	0,70	15,00	2.077,58	19,00	3.026,34	18.954,45
REPOSICIÓN DE PAVIMENTO EN CONCRETO RÍGIDO E=0.175 4.1 MPA,	175.901,69	1,00	15,00	26.385,25	19,00	38.434,52	240.721,46

ACELERADO PARA 3 DÍAS							
SUMINISTRO E INSTALACIÓN SUB BASE GRANULAR TIPO INVIAS (INCLUYE COMPACTACIÓN Y SOBRECARGO)	107.306,38	0,20	15,00	3.219,19	19,00	4.689,29	29.369,76
							390.000,71

Dicha instalación domiciliaria tuvo un costo de TRESCIENTOS VEINTISIETE MIL SETESCIENTOS TREINTA Y UN PESOS PESOS (\$327.731), financiado en 6 cuotas mensuales de CINCUENTA Y SEIS MIL SESENTA Y CUATRO PESOS (\$56.064) de las cuales se ha facturado 1, más el IVA que se facturó en la primera cuota por un valor de SESENTA Y DOS MIL DOSCIENTOS SESENTA Y NUEVE PESOS (\$62.269).

Así mismo, en orden de trabajo No. 2789751 consta que se realizó una reparación en la acometida del predio ubicado en la CL 21 # 8- 36 APTO 201. Al revisar los materiales utilizados y las cantidades en metros lineales, se puede concluir que son correctos y coinciden con lo facturado en el Sistema, tal y como se registra en el siguiente documento:

**SUBGERENCIA DE OPERACIONES**  
**RECLAMACIONES: REPARACIÓN Y REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA ACUEDUCTO**

No DE ORDEN **2789751**

DIRECCIÓN: **Carretera 21 # 8-36** TELÉFONO: **195 227**

DIR AVIADA: **Apdo. 201** MATRÍCULA: **59604**

USUARIO: \_\_\_\_\_ FECHA ATENDIDA: \_\_\_\_\_

HORA \_\_\_\_\_ GUAYA \_\_\_\_\_ BRAZALETE \_\_\_\_\_ GEOFONO \_\_\_\_\_ COMPRESOR \_\_\_\_\_

COBRO A USUARIO  SI  NO

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
12703071	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
12703091	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLÁSTICO	UND	
12703078	ADAPTADOR HEMBRA PP 1/2"	UND	
12703017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
12703038	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND	
12703025	ADAPTADOR MACHO PP+HD DE 1/2"	UND	4
12703020	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
127030129	CODO GALVANIZADO DE 1/2" X 90°	UND	
127030071	CODO PVC DE 1/2" X 45°	UND	
127030143	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UND	
127030118	COLLAR DE DERIVACIÓN 1/2" X 25 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
127030218	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	UND	
127030251	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UND	
127030271	COLLAR DE DERIVACIÓN 8 X 1/2"	UND	
127030291	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	
127030229	COLLAR POLIETILENO DE 83 MM X 10 MM (2 X 1/2)	UND	
127030289	GALAPAGO EN HD DE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
127030287	GALAPAGO EN HD DE 90 X 25 PARA POLIETILENO	UND	
127031084	GALAPAGO HD 4 X 1/2"	UND	
127030290	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
127030308	GALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UND	
127030282	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND	
127030308	GALAPAGO HF DE 3 X 1/2"	UND	
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
131020068	MEGODON 1/2" VOLUMETRICO R160 - PLÁSTICO	UND	
127030286	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 5 CM	UND	
127030286	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND	
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 18 mm PEALFE	UND	
127030451	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	
127030521	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2"	UND	
127031113	REGISTRO DE CORTIL AF 1/2" H OBR X PEALFE EN PVC	UND	
127030521	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2"	UND	
127030538	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
127030544	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PP	UND	
127030581	TEE GALVANIZADA DE 1/2"	UND	
127030632	TEE PVC DE 1/2"	UND	
127020088	TUBERÍA DE 18 mm PEALFE - HÓLLO por 100 m	M	7
127020021	TUBERÍA POLIETILENO DE 20MM PN 16 RED	M	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
127190098	TUBERÍA PVC DE 1/2" RDE 13.8	M	
127190068	UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	UND	
127190068	UNIÓN GALVANIZADA DE 1/2"	UND	
127190140	UNIÓN PP + ALU DE 1/2"	UND	
127190247	UNIÓN POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UND	
127190191	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	UND	
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALFE	UND	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	CANTIDAD
127190021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND	
127190219	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM X 1/2"	UND	
127190240	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 25 MM X 3/4"	UND	
127190034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND	
127190071	BUE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UND	
127190083	BUE SOLDADO 3/4 X 1/2" PVC	UND	
127190206	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UND	
127190198	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UND	
127190220	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 3/4"	UND	
127190223	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 X 3/4"	UND	
127190224	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 2 X 3/4"	UND	
127190225	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 6 X 3/4"	UND	
127190289	GALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 3/4")	UND	
128020021	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4"	UND	
131020012	MEDIDOR VOLUMETRICO 3/4"	UND	
127190065	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UND	
127190098	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127190414	GALAPAGO HD 4 X 1/2"	UND	
127190463	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
127190540	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" A 1/2"	UND	
127190548	TAPÓN ROSCADO DE 3/4" PVC	UND	
127190588	TEE DE 3/4" PVC	UND	
127190223	TUBERÍA POLIETILENO DE 25 MM	M	
127191069	TUBERÍA PRESIÓN RDE 21 DE 3/4" PVC	M	
127190060	UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	UND	
127190245	UNIÓN POLIETILENO DE 25 MM	UND	
127190270	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	UND	

222 809 906

**SUCSENCIA DE OPERACIONES**

REPARACIONES, REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA ACUEDUCTO

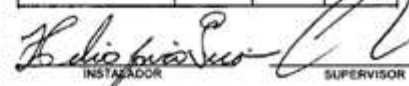
No DE ORDEN: \_\_\_\_\_


CODIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	CANTIDAD	CODIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	CANTIDAD
127000170	ADAPTADOR MEMBRA PVC 1"	UNID		117000179	ANDEEN EN CONCRETO E=0.015 NO INCLUYE ACABADOS	M2	
127000041	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 32 MM X 1"	UNID		117000180	ANDEEN EN CONCRETO E=0.015 NO INCLUYE ACABADOS	M2	
127000027	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	UNID	1	117000133	CARGUE Y RETIRO DE SOBRESANTES	M3	0,36
127000057	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UNID		117000181	CONSTRUCCIÓN SARDINEL	M	
127000058	BUJE ROSCADO 1 X 3/4" PVC	UNID		117000134	CORTE DE PAVIMENTO CON DISCO	M	
127000072	BUJE SOLDADO 1 X 1/2" PVC	UNID		117000135	DEMOLICIÓN ANDEEN	M3	
127000073	BUJE SOLDADO 1 X 3/4" PVC	UNID		117000136	DEMOLICIÓN PAVIMENTO	M3	0,15
117000125	COUDO GALVANIZADO DE 1 X 90	UNID		117000140	EXCAVACIÓN MANUAL EN TIERRA O A 2 M (INCLUYE ENTIBADO TEMPORAL Y MANEJO DE AGUAS)	M3	0,90
127000184	COUDO PVC DE 1 X 42	UNID		117000043	LLENO CON MATERIAL SELECCIONADO DE EXCAVACIONES (INCLUYE SOBRESACARREO)	M3	0,30
127000198	COUDO PVC DE 1 X 90	UNID		117000145	REPOSICIÓN DE PAVIMENTO EN CONCRETO RIGIDO E=0.015 A 1 MPA ACELERADO PARA 3 DIAS	M2	1,00
127001016	FILTRO EN Y DE 1" EN ACERO INOXIDABLE	UNID		117000183	SUMINISTRO E INSTALACIÓN SUB BASE GRANULAR TIPO INVIAS (INCLUYE COMPACTACIÓN Y SOBRESACARREO)	M3	0,20
128000015	Llave de contención 1"	UNID		117000182	SUMINISTRO E INSTALACIÓN DE ADQUIN VEHICULAR	M2	
111020050	Medidor de velocidad de 1"	UNID		117000246	MODIFICACIÓN ADECUACIÓN O TRASLADO DE MEDIDOR	UNID	
131020113	Medidor volumétrico de 1"	UNID		117000247	DEMOLICIONES PARA INSTALACIÓN DE MEDIDOR	UNID	
127000037	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 10 CM	UNID		117000248	REDUCCIONES DE DIAMETRO	UNID	
127000058	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 5 CM	UNID		117000249	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UNID	
127000087	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	UNID	2	117000250	INSTALACIÓN EN ANDEEN CAJA VO TAPA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR	UNID	
127000188	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 3/4 GALVANIZADA	UNID		117000251	INSTALACIÓN LLAVES DE CONTENCIÓN 1/2" Y 3/4"	UNID	
127000406	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 1/2	UNID		200000014	INSTALACIÓN DE LLAVE ANTIFRIGIDE 1/2"	UNID	
127000407	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 3/4	UNID					
127000410	REGISTRO 2K INDOFORACIÓN DE 1"	UNID					
127000019	TAPON MACHO GALVANIZADO DE 1"	UNID					
127000630	TAPON ROSCADO DE 1" PVC	UNID					
127000642	TAPON SOLDADO DE 1" PVC	UNID					
127000620	TEE DE 1" <i>galvanizado</i>	UNID	1				
127000024	TUBERIA POLIETILENO DE 32 mm	UNID					
127010053	TUBERIA PRESION ROE DE 1" PVC	UNID					
127000685	UNION DRESSER DE 1" PVC	UNID					
127030746	UNION POLIETILENO DE 32 MM	UNID					
127000149	UNION PVC DE 1"	UNID					
CODIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	CANTIDAD	CODIGO	MANO DE OBRA	UNIDAD	CANTIDAD
127001213	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR EN HD	UNID		1160000175	MANO DE OBRA INSTALACION MEDIDOR INDIVIDUAL	UNID	
127000095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLASTICA	UNID					
117040002	CINTA TEFLÓN ROLLO	ROLLO					
128000016	LLAVE DE CONTENCIÓN 1 1/2"	UNID					
127001144	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR HD	UNID					
127000480	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLASTICA	UNID					
127000058	TEE DE 1 1/2" REDUC	UNID					

LIQUIDACIÓN PARA ALMACÉN			
ACTIVIDAD	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD
ARENA	MT3		
CEMENTO	BULTO		
OTROS	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD

  
 INSTALADOR

  
 SUPERVISOR

USUARIO: \_\_\_\_\_ Vo.Bo. TECNÓLOGO: \_\_\_\_\_  
 C.C.

DIMENSIÓN ROTURA: *rotura de arriba 7x7*  
 OBSERVACIONES: \_\_\_\_\_

El agua es vida, cuidarla es responsabilidad de todos. Aguas y Aguas de Pereira una empresa responsable del futuro

En visita realizada el 19 de OCTUBRE de 2018 se encontró medidor No. P1415MMRSA59604AA funcionando normalmente, con lectura de 513 m3; sin embargo, no fue posible revisar las instalaciones internas porque el predio estaba solo. Por lo anterior, los cobros realizados no serán reliquidados, ya que en el predio se realizó una reparación en la acometida, la cual es responsabilidad del usuario y los materiales y metros lineales facturados son correctos de acuerdo a lo suscrito en la orden de trabajo.

Adicionalmente, se puede concluir que la instalación domiciliaria no se realizó por parte de los funcionarios de la alcaldía; sino que se ejecutó por personal de la Empresa, quienes manifestaron en la orden de trabajo No. 2789751 que los cobros debían cargarse al usuario, debido a que la reparación fue realizada en la acometida del inmueble identificado con la matrícula 195727.

Se debe resaltar que los usuarios tienen una percepción equivocada sobre la creencia de que los daños que se presentan **del medidor hacia el exterior** son responsabilidad de la Empresa. Sin embargo, es importante aclarar que la acometida de acueducto **es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble**, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices **en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro 1/2" propio de las viviendas**, como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



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

## FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículo 135 de la ley 142 de 1994.** *De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.*

*Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.*

*Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.*

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por EMILIO VALENCIA VALENCIA identificado con C.C. No. 4573394 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA



FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) EMILIO VALENCIA VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 20-76 EDF CATAY APTO 201 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: EMILIO VALENCIA VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 195727 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230645-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>230645-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	SANDRA ISABEL BETANCOURT RODRIGUEZ
Matrícula No	152009
Dirección para Notificación	CR 7 # 13- 64 PS 2 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

Visita No. 2805483

## Resolución No. 230645-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230645 de 18 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 18 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) SANDRA ISABEL BETANCOURT RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 42092839, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230645 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 152009 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 7 # 13-64 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE OCTUBRE DE 2018 en la que participó el(la) señor(a) Sandra Betancurt como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° P1615MMRSA83801AA el cual registra una lectura acumulada de 335 m3. Se encontró fuga visible por el aguastop del sanitario, se recomendó el cambio del accesorio al usuario presente en la revisión.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de OCTUBRE DE 2018 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de 24 m3, avanzó de 303 a 327 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

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

### FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por SANDRA ISABEL BETANCOURT RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 42092839 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) SANDRA ISABEL BETANCOURT RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 13- 64 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SANDRA ISABEL BETANCOURT RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 152009 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**

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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230672-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLA LARA** 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>230672-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	CARLA LARA
Matrícula No	1015908
Dirección para Notificación	CR 6 # 18- 46 OF 513 PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2806138

## Resolución No. 230672-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230672 de 19 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) CARLA LARA identificado con C.E. No. 774215, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230672 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1015908 Ciclo: 2 ubicada en: CR 6 # 18- 46 OF 513 en el (los) período(s) facturados(s) 2018-10

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

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

Verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de OCTUBRE de 2018, el medidor registró de 128 m3 a 138 m3, arrojando una diferencia de lectura de 10 m3.

En visita realizada el 22 de OCTUBRE de 2018 se encontraron instalaciones en buen estado, sin fugas; sin embargo, se observó el medidor No. P1115MMCCA21165AA de 1/2", registrando normal con lectura de 131 m3, la cual es diferente a la reportada en el Sistema de Información Comercial y nos permite concluir que se presentó una mala lectura, razón por la cual se reliquidará el período de OCTUBRE de 2018 por 3 m3.

**Se comisiona al Departamento de Facturación y Cartera a través de la Orden de Trabajo No. 2807498 para que corrija la lectura.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -36381 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
TRASLADO SALDO A FAVOR ENTRE SERVICIOS	2018-10	477	0	0	0	-5470	5470
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	477	3	10	4654	15514	-10860
NC CONTRIB ACUEDU	2018-10	477	3	10	2732	9107	-6375

CTO							
NC CONTRIB ALCANTA RILLADO	2018-10	477	3	10	3035	10115	-7081
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2018-10	477	3	10	5170	17232	-12062
TRASLAD O SALDO A FAVOR ENTRE SERVICI OS	2018-10	477	0	0	0	5470	-5470
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2018-10	477	0	0	-3	0	-3
	2018-10	477	0	0	-1	0	-1

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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



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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por CARLA LARA identificado con C.E. No. 774215 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLA LARA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 18- 46 OF 513 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: CARLA LARA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1015908 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **LMPP**

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230677-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS ANTONIO QUIROGA SOLANO** 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>230677-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	JESUS ANTONIO QUIROGA SOLANO
Matrícula No	270819
Dirección para Notificación	CR 17 # 21- 18 BLQ 4 APTO 3 B LORENA 2

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 230677-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230677 de 19 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) JESUS ANTONIO QUIROGA SOLANO identificado con C.C. No. 79408903, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 230677 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN, de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 270819 Ciclo: 4 ubicada en: CR 17 # 21- 18 BLQ 4 APTO 3 B en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10

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

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de SEPTIEMBRE de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de TREINTA Y SEIS MIL NOVECIENTOS DIEZ PESOS (\$36.910), con fecha límite de pago el 24 de SEPTIEMBRE de 2018.

Por lo anterior, el día 25 de SEPTIEMBRE de 2018 a las 03:15 PM, se generó orden de suspensión, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio.

No obstante, al revisar el sistema se encontró que el usuario pagó el mismo día 25 de SEPTIEMBRE de 2018 a la 02:20 PM. De lo expuesto anteriormente se puede concluir que el pago fue realizado antes del desplazamiento de los funcionarios a ejecutar la suspensión del servicio; por lo anterior, será reliquidado el cobro por reconexión del servicio.

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

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2018-10	484	0	0	0	35937	-35937

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

### RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por JESUS ANTONIO QUIROGA SOLANO identificado con C.C. No. 79408903 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JESUS ANTONIO QUIROGA SOLANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 # 21- 18 BLQ 4 APTO 3 B 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: JESUS ANTONIO QUIROGA SOLANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 270819 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230687-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>230687-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	MARIA LIBIA CARDONA MORALES
Matrícula No	300772
Dirección para Notificación	CL 30 # 8 - 23 APTO 301 SECTOR 1 DE FEBRERO SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 230687-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230687 de 19 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) MARIA LIBIA CARDONA MORALES identificado con C.C. No. 42090486, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230687 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 300772 Ciclo: 4 ubicada en: CL 30 # 8- 23 APTO 301 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10

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

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

En primer lugar, es necesario aclarar que según la Directiva de Cartera 217 del 4 de Julio de 2017, en su artículo cuarto establece que, en los predios con financiación vigente sin importar su clase de uso, se suspende el servicio de acueducto en edad 1 cuando no efectúen la cancelación de la factura dentro del tiempo límite fijado en la misma.

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de SEPTIEMBRE de 2018 el predio presentaba edad 1 de facturación (número de facturas sin cancelar en predio con FINANCIACIÓN VIGENTE) por valor de CINCUENTA Y TRES MIL CIENTO SESENTA PESOS (\$53,160), con fecha límite de pago el 24 de SEPTIEMBRE de 2018.

Por lo anterior, el día 26 de SEPTIEMBRE de 2018 a las 12:42 PM, se generó orden de suspensión, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio.

No obstante, al revisar el sistema se encontró que el usuario pagó el mismo día 26 de SEPTIEMBRE de 2018 a la 11:35 AM. De lo expuesto anteriormente se puede concluir que el pago fue realizado antes del desplazamiento de los funcionarios a ejecutar la suspensión del servicio; por lo anterior, será reliquidado el cobro por reconexión del servicio.

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

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

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



RECONE XION ESPECIAL	2018-10	484	0	0	0	35937	-35937
----------------------------	---------	-----	---	---	---	-------	--------

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA LIBIA CARDONA MORALES identificado con C.C. No. 42090486 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA LIBIA CARDONA MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 30 # 8 - 23 APTO 301 SECTOR 1 DE FEBRERO haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA LIBIA CARDONA MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 300772 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **LMPP**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230680-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>230680-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	AMPARO CRUZ VILLADA
Matrícula No	19614202
Dirección para Notificación	MZ 22 CS 21 SAMARIA I

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2806055

## Resolución No. 230680-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230680 de 19 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 19 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) AMPARO CRUZ VILLADA identificado con C.C. No. 24298081, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 230680 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19614202 Ciclo: 3 ubicada en: CR 11 # 7 E - 25 PS 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE OCTUBRE DE 2018 en la que participó el(la) señora(a) Lorena Rios 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° P1715MMRSA103486AA el cual registra una lectura acumulada de 18 m<sup>3</sup> m3. habita una persona.

Se pudo determinar que los medidores estaban trocados, y deben quedar grabados en el sistema así:

Matrícula 19614202 le pertenece el medidor número P1715MMRSA103486AA lectura 18 m<sup>3</sup>  
Matrícula 19614203 del piso dos le pertenece el medidor P1715MMRSA103455AA lectura 78 m<sup>3</sup> viven tres personas.

Se accede a reliquidar el consumo facturado en los periodos de SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2018, de acuerdo al consumo registrado en el medidor P1715MMRSA103486AA, el cual fue de 3 y 5 m<sup>3</sup> respectivamente. El Grupo de medición procedió a grabar correctamente los medidores en el sistema, e igualmente se reportó al Grupo de Facturación para que actualice las lecturas, lo cual se verá reflejado para el próximo periodo de facturación.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -45747 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-9	411	3	11	5170	18955	-13786

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-10	411	0	0	-1	0	-1
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-9	411	3	11	-657	-2407	1751
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2018-9	411	0	0	-2	0	-2
	2018-9	411	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-9	411	3	11	-591	-2167	1576
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2018-10	411	5	13	-985	-2561	1576
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2018-10	411	5	13	8616	22402	-13786
	2018-10	411	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-10	411	5	13	7757	20168	-12411
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2018-10	411	5	13	-1094	-2845	1751
CONSUMO ACUEDUCTO	2018-9	411	3	11	4654	17065	-12411

## 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.”

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por AMPARO CRUZ VILLADA identificado con C.C. No. 24298081 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) AMPARO CRUZ VILLADA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 22 CS 21 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: AMPARO CRUZ VILLADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19614202 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230738-52 de 23 DE OCTUBRE DE 2018.

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

<b>Resolución No</b>	<b>230738-52</b>
Fecha Resolución	23 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	YULIANA FARNELLY TAPASCO GARCIA
Matrícula No	1545813
Dirección para Notificación	CR 25 # 86- 141 LT 1 COLORES DE LA VILLA VILLA OLIMPICA

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 230738-52

DE: 23 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230738 de 22 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) YULIANA FARNELLY TAPASCO GARCIA identificado con C.C. No. 42149199, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 230738 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1545813 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 25 # 86- 141 LT 1 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2018-9.**

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

En atención a su reclamo radicado el día **22 de OCTUBRE de 2018** e ingresado en el sistema de **información comercial** con el número No. 230738, correspondiente a la matrícula No. 1545813 predio ubicado en la **CR 25 # 86 - 141 LT 1 COLORES DE LA VILLA P.H.**, en el cual adjuntó documento que la acredita como Administradora de **COLORES DE LA VILLA P.H., con fecha de expedición del 21° de agosto de 2018,** y se requiere que **documento actualizado, con un termino no superior a 30 días, y la respectiva fotocopia de la cédula de ciudadanía,** por lo tanto, se le informa que en virtud de los principios de economía y celeridad consagrados en el artículo 3° de la Ley 1437 de 2011 y de conformidad con lo establecido en el artículo 17 de la Ley 1755 de 2017 se le solicita completar la petición suministrando **los documentos requeridos** y relacionando el número del reclamo al que pertenece, para lo cual se le otorga un término de **DIEZ (10) DIAS** Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo con un nuevo número para iniciar el conteo de los términos. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta de lo solicitado se procederá a archivar el expediente.

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

Lo anterior con fundamento legal en el **inciso 2° del Artículo 17 de la Ley 1755 de 2015, Artículo 17 que establece:**

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

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

*Se entenderá que el peticionario ha desistido de su solicitud o de la actuación cuando no satisfaga el requerimiento, salvo*



que antes de vencer el plazo concedido solicite prórroga hasta por un término igual.

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar incompleta la petición presentada por la señora YULIANA FARNELLY TAPASCO GARCIA identificado con C.C. No. 42149199 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución

**ARTICULO 2o.** Solicitar a la señora YULIANA FARNELLY TAPASCO GARCIA identificado con C.C. No. 42149199 completar la información consistente en la presentación de los documentos ACTUALIZADOS, para lo cual se le otorga un término máximo de **DIEZ (10) DIAS**. Una vez completada la información la Empresa procederá a radicar nuevamente el reclamo. Pasado ese término sin que se obtenga respuesta se procederá a archivar el expediente.

**ARTICULO 3o.** Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora YULIANA FARNELLY TAPASCO GARCIA enviando citación a la **CR 25 # 86 - 141 LT 1 COLORES DE LA VILLA**, enviando una copia de la misma.

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

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

Dado en PEREIRA, el 23 DE OCTUBRE DE 2018

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: C-6586

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 230707-52 de 22 DE OCTUBRE DE 2018.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YULI CASTAÑO RIAZA** 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>230707-52</b>
Fecha Resolución	22 DE OCTUBRE DE 2018
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	31 DE OCTUBRE DE 2018
Fecha de Desfijación	1 DE NOVIEMBRE DE 2018
Nombre del Peticionario	YULI CASTAÑO RIAZA
Matrícula No	1451400
Dirección para Notificación	MZ 33 CS 5 A VILLA DEL PRADO

**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. 230707-52

DE: 22 DE OCTUBRE DE 2018

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 230707 de 22 DE OCTUBRE DE 2018

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE OCTUBRE DE 2018 el (la) señor(a) YULI CASTAÑO RIAZA identificado con C.C. No. 42153857, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 230707 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1451400 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 46 CS 40 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-10.

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

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de SEPTIEMBRE de 2018 el predio presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar) por valor de CIENTO CINCO MIL NOVECIENTOS SETENTA PESOS (\$105.970), con fecha límite de pago el **25 DE SEPTIEMBRE DE 2018**.

Por lo anterior, el día **26 de SEPTIEMBRE de 2018 a las 12:10 PM**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio.

Además, al revisar el sistema se encontró que el usuario realizó el pago de forma extemporánea, **el cual fue registrado el mismo día 26 de SEPTIEMBRE de 2018 a la 01:12 PM**.

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

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

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

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

los valores facturados.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por YULI CASTAÑO RIAZA identificado con C.C. No. 42153857 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) YULI CASTAÑO RIAZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 33 CS 5 A 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: YULI CASTAÑO RIAZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1451400 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

**ARTICULO 4o.** Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de

conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

Dado en PEREIRA, el 22 DE OCTUBRE DE 2018

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **LMPP**

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