

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. 300-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|---|
| Resolución No | 300-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | ACCEDE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | francia muñoz |
| Matrícula No | 1739010 |
| Dirección para Notificación | tacaragua00@gmail.com PINARES DE SAN MARTIN |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 27 DE AGOSTO DE 2019

Señor(a):
francia muñoz
tacaragua00@gmail.com
Teléfono: 3292220

Radicación: 300 del 14 DE AGOSTO DE 2019
Matrícula: 1739010
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: EL HIDRANTE DEL ANDEN EXTERIOR DEL CONJUNTO TIENE FILTRACIÓ DE AGUA, SOLICITA REPARACIÓN LO MÁS PRONTO POSIBLE POR EL DESPERDICIO DE AGUA.

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

En atención a la queja radicada el 14 DE AGOSTO DE 2019, se remitió la solicitud al Departamento de Agua Potable, de la Subgerencia de Operaciones, para que procediera a revisar la filtración que la señora Francia reportó por medio de la página web, el día 14 de agosto de 2019, en la parte externa del Conjunto Tacaragua, y el día 23 de agosto se programó personal para efectuar la reparación respectiva y se reportó al Departamemento de Servicio al Cliente, que la filtración sería corregida.

Cualquier inquietud, relacionada con la fuga del hidrante, podrá ser reportada en la Linea 116.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) francia muñoz identificado con C.C. No. 1087999508 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) francia muñoz enviando citación a Dirección de Notificación: tacaragua00@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **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. 19192-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| Recurso No | 19192-52 |
| Fecha Resolución Recurso | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| RECLAMO | 235682 de 1 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | REVOCA |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | DORA ROSALBA BLANDON GUZMAN |
| Identificación del Peticionario | 42055251 |
| Matrícula No. | 728493 |
| Dirección para Notificación | CR 1 # 18- 23 SANTA TERESITA |

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. 19192-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19192 DE 6 DE AGOSTO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 235682 DE 18 DE JULIO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) DORA ROSALBA BLANDON GUZMAN, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42055251 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 235682-52 de 1° DE AGOSTO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 728493 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 1 # 18- 23, Barrio SANTA TERESITA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-7. La reclamación fue remitida por la SSPD, mediante radicado N° 20195290760482. el 18/07/2019.

Que el recurrente por escrito presentado el día 6 DE AGOSTO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque hubo escape cuando suspendieron el servicio de un día, solicita modificar el consumo, o revocar la decisión, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de JULIO se presentó un leve aumento del consumo, que no constituyó desviación significativa pero efectivamente el Departamento de Cartera y Facturación, generó y ejecutó orden de corte y según el usuario, se generó escape por un día, que posiblemente generó aumento del consumo.

En el periodo de julio el consumo registrado en el medidor fue de 31 m3 el medidor avanzó de 3553 a 3584 m3, y el consumo promedio del predio es de 24 m3, lo cual nos indica que no hubo desviación significativa pues el aumento no supero el 65% del consumo promedio, el 30 de julio que se realizó inspección técnica con ocasión del reclamo se confirmó el registro del medidor y no se observaron fugas, el medidor registraba una lectura acumulada de 3605 m3.

Así las cosas, y teniendo en cuenta el escape que se presentó cuando se ejecutó el corte del servicio en este periodo, este Departamento encuentra procedente modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto **reliquidar el consumo del periodo de facturación de JULIO DE 2019, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 24 m3.** Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-24112** detallado así:

| Concepto | Período | Causa I | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|---------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2019-7 | 408 | 11 | 18 | 17494 | 28627 | -11133 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2019-7 | 408 | 0 | 0 | -4 | 0 | -4 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2019-7 | 408 | 11 | 18 | 20390 | 33365 | -12975 |

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por DORA ROSALBA BLANDON GUZMAN en contra de la Resolución No. 235682-52 de 1 DE AGOSTO DE 2019, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 728493 la suma de **-24112**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 27 DE AGOSTO DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236116-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|---|
| Resolución No | 236116-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | ALVARO ALFONSO TABORDA DUQUE |
| Matrícula No | 972570 |
| Dirección para Notificación | CE 23 # 14 - 148 APTO 1805 EDIF TRILOGIA SEC LOS ALAMOS |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236116-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236116 de 16 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) ALVARO ALFONSO TABORDA DUQUE identificado con C.C. No. 10104202, obrando en calidad de Otros presentó OFICIO DIRIGIDO A LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS, donde solicita suspender toda clase de cobro no autorizado por el de la cuenta con matrícula 972570, cobro a favor de MOTOASIST, por valor de \$17.700, y solicita la devolución del dinero retirado por este concepto, SAIA N° 3397-E, radicado el 16-08-2019 e ingresado al sistema o comercial con el RECLAMO No. 236116 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 972570 Ciclo: 11 ubicada en: CR 16 # 62- 02 TORRE 5 APTO 401

Con el fin de atender el oficio presentado por el señor Taborda, y teniendo en cuenta que corresponde a un servicio adicional, que se factura por OTROS COBROS NO ASOCIADOS AL SERVICIO, y que no corresponden a la Empresa prestadora del servicio de acueducto y alcantarillado, y cualquier inconformidad con el cobro, o solicitud de retiro debe ser tramitada directamente por el interesado con la entidad que reporta el cobro respectivo, en este caso particular MOTOASIST, sin embargo, como el oficio fue recepcionado en la Ventanilla Única de la Empresa Aguas y Aguas, se procedió a remitirla por competencia a la empresa MOTOASIST, y mediante oficio co fecha del 26-08-2019, se informó a la Empresa lo siguiente:

Asunto: Respuesta Reclamo #236116

Con el presente damos respuesta a la solicitud presentada:

El día de hoy lunes 26 de agosto de 2019, se comunicó la Sra. Martha Galeano con el Sr. Gabriel Giraldo al número telefónico indicado en la solicitud, quien menciona ser el propietario del apartamento ubicado en Torres de San Mateo Torre 5 Apto 401 registrado bajo la matrícula # 972570. El Sr. Giraldo indica que el Sr. Andrey Lopera quien tiene el servicio contratado con nosotros era su inquilino, pero que a la fecha ya no reside allí.

Se le indica al Sr. Giraldo que quien tomo el servicio fue su arrendatario y hasta la fecha había realizado los pagos sin novedad, de igual manera se le informa que el servicio será retirado de manera inmediata y se le recomienda poner restricción en la matrícula para evitar este tipo de inconvenientes.

Ofrecemos disculpas por las molestias causadas.

De acuerdo a la información brindada por MOTOASIST, el cobro por el servicio prestado al señor Andrey Lopera, quien contrató los servicios y autorizó el cobro mediante la factura de la matrícula 972570, será suspendido, lo cual se verá reflejado para el próximo período de facturación, pero no se efectúa devolución, ni retiro de los dineros liquidados por este concepto, e igualmente se le reitera al señor ALVARO ALFONSO TABORDA DUQUE, que cualquier reclamación adicional la debe realizar directamente con MOTOASIST, porque la Empresa Aguas y Aguas no es la responsable de los cobros, ni del recaudo de dichos dineros. simplemente realizó un convenio de facturación con esta entidad, y su cobro se ve reflejado en los OTROS COBROS NO ASOCIADOS AL SERVICIO y el suscriptor y/o usuario, puede solicitar la expedición de la factura sin dichos cobros, en el Centro de Servicios de la Empresa.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, dar por atendida la petición interpuesta por el señor ALVARO ALFONSO TABORDA DUQUE.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor ALVARO ALFONSO TABORDA DUQUE, quien para los efectos podrá ser citado en la siguiente dirección: CRA 23 14-148 APTO 1805 Edificio Trilogia Alamos en la ciudad de Pereira.

ARTICULO TERCERO: Contra este acto de respuesta NO procede recurso alguno, por tratarse diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994**.

ARTICULO CUARTO. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

Pereira, Agosto 26 de 2019

Señores

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Ciudad

Asunto: Respuesta Reclamo #236116

Con el presente damos respuesta a la solicitud presentada:

El día de hoy lunes 26 de agosto de 2019, se comunicó la Sra. Martha Galeano con el Sr. Gabriel Giraldo al número telefónico indicado en la solicitud, quien menciona ser el propietario del apartamento ubicado en Torres de San Mateo Torre 5 Apto 401 registrado bajo la matrícula # 972570. El Sr. Giraldo indica que el Sr. Andrey Lopera quien tiene el servicio contratado con nosotros era su inquilino, pero que a la fecha ya no reside allí.

Se le indica al Sr. Giraldo que quien tomo el servicio fue su arrendatario y hasta la fecha habla realizado los pagos sin novedad, de igual manera se le informa que el servicio será retirado de manera inmediata y se le recomienda poner restricción en la matrícula para evitar este tipo de inconvenientes.

Ofrecemos disculpas por las molestias causadas.

Cordialmente,



JONATHAN CASTRILLON BEDOYA
C.C. 10.080.898 de Pereira.
Representante Legal



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. 236055-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|---|
| Resolución No | 236055-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | CARMEN MOLINA URIBE |
| Matrícula No | 199547 |
| Dirección para Notificación | CR 6 # 23-48 PARQUEADERO COMODIN CENTRO |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236055-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236055 de 16 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 16 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) CARMEN MOLINA URIBE identificado con C.C. No. 24948982, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236055 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 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-7.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **199547**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Período s 2019 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|----------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|---|
| Junio | 434 m3 | 285 m3 | 149 m3 | 9 m3 | Cobro por diferencia de lectura: 434 m3 - 285 m3 acumulados = 149m3. 9 facturados y 140 m3 pendientes por facturar (Art. 146-Ley 142/94) |
| Julio | 566m3 | 434 m3 | 132 m3 | 272 m3 | Cobro por diferencia de lectura: 566 m3 + 434 m3 = 132 m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94) 140m3 pendientes por facturar del periodo anterior. |

Una vez radicado el presente reclamo el día 16 de Agosto 2019, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **20 de Agosto de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones en presencia del (la) señor (a) BEATRIZ AGUIRRE, identificado (a) con CC N° 42146840 con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico CARLOS ALBERTO OSORIO: "**Instalaciones en buen estado predio con 4 baños funciona instituto de peluquería, medidor funcionando.**" Lectura Actual: **591 m3.**" Adicional a ello, se referencian las siguientes revisiones:

- Reporte del equipo de previa el día 10 de Junio 2019, que informa: "**Es un instituto técnico y se encontró fuga en sanitario**".
- La revisión con geófono del día 02 de Julio 2019 hace la observación: "**Se revisó predio y se encontró fuga en sanitario por agua stop, funciona escuela de belleza, se revisó el predio con el geófono en el cual no existe fuga interna. Ocupación 3 personas,**

geófono 2932594.

- Reporte del equipo de previa el día 10 julio 2019, deja la observación: **“Se cobran 140 mts pendientes del mes 06 y consumo del mes 07. Se revisó predio y se encontró fuga en sanitario por agua stop, ocupación por 3 personas, funciona escuela de belleza.”**

Continuando, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, por todo lo anterior es evidente la causa de los cobros elevados en el periodo de **Julio 2019**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de **Junio 2019** se generó una diferencia de lectura de **149 m3**, de los cuales se le facturaron **9 m3** por concepto de promedio (mientras se confirmaban causas de consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **140 m3** pendientes por facturar. Adicional a esto, hay observación en la revisión de geófono:*
- *En el periodo de **Julio 2019** se generó una diferencia de lectura de **132m3**, a los cuales se le sumaron **140 m3** del consumo acumulado del periodo anterior para el total de **272 m3** facturados en este periodo.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. 199547 por la Empresa, respecto al período de Julio 2019 por 272 m3 SON CORRECTOS, ya que se está efectuando cobro por diferencia de lectura más agua acumulada, por lo cual, no serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Se corrobora la Resolución **Nro. 235754-52**, dada como respuesta el día 01 de Agosto 2019, al Reclamo presentado el día 25 DE JULIO DE 2019 por (la) señor(a) JACKELINE AGUIRRE VASQUEZ identificado con C.C. No. 1088308704, obrando en calidad de Arrendatario presentó con **No. 235754** 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

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CARMEN MOLINA URIBE identificado con C.C. No. 24948982 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) CARMEN MOLINA URIBE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 23-48 PARQUEADERO COMODIN 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: CARMEN MOLINA URIBE 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236157-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|-------------------------|
| Resolución No | 236157-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | ESTEFANY QUINTERO |
| Matrícula No | 922948 |
| Dirección para Notificación | CL 23 # 2- 19 SAN JORGE |

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. 2978116

Resolución No. 236157-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236157 de 21 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) ESTEFANY QUINTERO identificado con C.C. No. 1088292639, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236157 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 922948 Ciclo: 3 ubicada en: CL 23 # 2- 19 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 922948**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2019 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|---|
| Agosto | 116 m3 | 98 m3 | 18 m3 | 18 m3 | Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia de la señora: ESTEFANY QUINTERO, identificado con CC N° 1.088.292.639, el día **23 de Agosto de 2019** en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO: **“Se revisó el predio el cual existe fuga en acoples antes y después del medidor, las demás instalaciones se encuentran en buen estado”. Lectura Actual: 123 m3”**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **23 de Agosto de 2019** acerca de que el predio cuenta con una fuga en la tubería interna, es procedente realizar una reliquidación del periodo reclamado generando cobro por promedio, es decir, de **18 m3 a 14 m3**, se le recuerda al usuario que cuenta con 2 periodos para realizar las reparaciones pertinentes, durante este tiempo se le generara cobro por promedio, después de este lapso la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994**.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **922948** por la Empresa, respecto al período de **Agosto 2019 por 18 m3 NO SON CORRECTOS**, ya que el predio cuenta con una fuga interna, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-13777** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2019-8 | 408 | 0 | 0 | -3 | 0 | -3 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2019-8 | 408 | 0 | 0 | -1 | -3 | 2 |
| CONSUMO O ACUEDUCTO | 2019-8 | 408 | 1 | 5 | 1590 | 7952 | -6362 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2019-8 | 408 | 1 | 5 | 1854 | 9268 | -7414 |

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ESTEFANY QUINTERO identificado con C.C. No. 1088292639 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) ESTEFANY QUINTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 23 # 2- 19 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: ESTEFANY QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 922948 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **jcosorio**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236128-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| Resolución No | 236128-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | CARLOS ALBERTO BUITRAGO MEJIA |
| Matrícula No | 961466 |
| Dirección para Notificación | CL 16 # 6- 70 CENTRO |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236128-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236128 de 21 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) CARLOS ALBERTO BUITRAGO MEJIA identificado con C.C. No. 10078814, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236128 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 961466 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 16 # 6- 70 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-8,2019-4,2019-7,2019-6.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **961466**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Año | Mes | nActivo | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Promedio | Tipo | Fec de lect |
|------|--------|---------|-------------|------------|---------|----------|------|-------------|
| 2019 | Agosto | 1 | 48 | 43 | 5 | 4 | V | 10/08/2019 |
| 2019 | Julio | 1 | 43 | 39 | 4 | 4 | V | 10/07/2019 |
| 2019 | Junio | 1 | 39 | 34 | 5 | 3 | V | 10/06/2019 |
| 2019 | Junio | 2 | 39 | 34 | 5 | 3 | V | 10/06/2019 |
| 2019 | Mayo | 1 | 34 | 29 | 5 | 2 | V | 10/05/2019 |
| 2019 | Mayo | 2 | 34 | 29 | 5 | 2 | V | 10/05/2019 |
| 2019 | Abril | 1 | 29 | 23 | 6 | 1 | V | 08/04/2019 |
| 2019 | Abril | 2 | 29 | 23 | 6 | 1 | V | 08/04/2019 |

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio practicada el día **23 de agosto de 2019**, por parte del técnico CARLOS ALBERTO OSORIO, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Fuga externa por rebose. Lectura Actual: 50 m3.”** Situación que se puede tomar como causa generadora del consumo elevado en el periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **961466** por la Empresa, respecto los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que los consumos elevados fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del

predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS ALBERTO BUITRAGO MEJIA identificado con C.C. No. 10078814 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) CARLOS ALBERTO BUITRAGO MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación.; CL 16 # 6- 70 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: CARLOS ALBERTO BUITRAGO MEJIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 961466 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **jcatorio**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236143-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|---|
| Resolución No | 236143-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | DIEGO DE JESUS SOTO LOPEZ |
| Matrícula No | 64717 |
| Dirección para Notificación | CR 10 A # 7 E 19 BARRIO KENEDY SIN BARRIO |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2978112

Resolución No. 236143-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236143 de 21 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) DIEGO DE JESUS SOTO LOPEZ identificado con C.C. No. 10115742, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236143 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 64717 Ciclo: 3 ubicada en: CR 11 # 9 E- 03 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **64717**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2019 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|--|
| Agosto | 949 m3 | 949 m3 | 0 m3 | 21 m3 | Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez recibido el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **23 de Agosto de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO: **“Predio en construcción”. Lectura Actual: 954 m3.**”

De igual manera se pudo encontrar en el sistema que las lecturas no se pudieron llevar a cabo desde el periodo **Marzo 2019** con lectura **949 m3**, ya que el medidor se encontraba tapado según refiere el grupo de facturación previa, por esto se procedió a generar **cobro por concepto de promedio de 21 m3**, al poder obtener la lectura en la visita técnica realizada el **23 Agosto 2019** se observó que esta se encontraba en **954 m3**, existiendo una real diferencia de lectura de **5 m3** en el periodo de **Agosto 2019**.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información que reposa en nuestro sistema de facturación, se encuentra que durante el periodo de **Agosto 2019**, y al no poder obtener lectura del aparato de medida se generó cobro por concepto de promedio por un total de **21 m3**, al confrontar dicho consumo con la diferencia de lectura encontrada en terreno que fue de **5 m3**, es claro que al predio se le facturaron **16 m3** de más en este lapso, por esto se procederán a re liquidar del consumo facturado en **Agosto 2019**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la **matrícula No. 64717** por la Empresa, respecto al período de **Agosto 2019 por 21 m3 NO SON CORRECTOS**, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento en **5 m3** de la siguiente manera: **de 21 m3 a 5 m3**, actuando de acuerdo a la **Ley 142 de 1994**.

Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del

predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-87457** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|------------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| NC CONTRIB ALCANTA RILLADO | 2019-8 | 487 | 5 | 21 | 5440 | 22850 | -17409 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2019-8 | 487 | 0 | 0 | -4 | 0 | -4 |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO | 2019-8 | 487 | 5 | 21 | 4668 | 19605 | -14937 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2019-8 | 487 | 5 | 21 | 7952 | 33398 | -25446 |
| VERTIMIENTO ALCANTA RILLADO | 2019-8 | 487 | 5 | 21 | 9268 | 38926 | -29658 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO | 2019-8 | 487 | 0 | 0 | -3 | 0 | -3 |

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

- **Artículo 90, numeral 90.2** el cual establece:

“Artículo 90.2. Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

“Se considerarán 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.”

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

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

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

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

- **Artículo 154 de la ley 142 de 1994** que ordena lo siguiente:

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

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

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

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 DIEGO DE JESUS SOTO LOPEZ identificado con C.C. No. 10115742 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) DIEGO DE JESUS SOTO LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 A # 7 E 19 BARRIO KENEDY haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIEGO DE JESUS SOTO LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 64717 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **jcatorio**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236178-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|---|
| Resolución No | 236178-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | PAULA OLAYA |
| Matrícula No | 817387 |
| Dirección para Notificación | serviciospublicos@azucarcolombia.com 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. 236178-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236178 de 21 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) PAULA OLAYA identificado con C.C. No. 29363220, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236178 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 817387 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 6 # 19- 16 LC 00 en el (los) **periodo(s) facturados(s)** .

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.**817387**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Período s 2019 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|----------------------|-------------------|---------------------|------------|----------------------|---|
| Agosto | 224 m3 | 222 m3 | 2 m3 | 43 m3 | Cobro por diferencia de lectura 2 m3 + 41 m3 acumulados = 43m3 facturados. (Art. 146-Ley 142/94) |
| Julio | 222 m3 | 178 m3 | 44 m3 | 3 m3 | Cobro por diferencia de lectura 44 m3. 3 m3 facturados 41 m3 pendientes por facturar. (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez radicado el presente reclamo se envió de nuevo persona técnica del área de Servicio al cliente el **26 de Agosto 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico CARLOS ALBERTO OSORIO: "**En el momento de esta visita no se observan fugas, se observa perilla del agua stop en mal estado y vacean manualmente, trabajan 2 personas. Se recomienda cambiar el accesorio. Lectura actual: 225 m3.** Situación que se toma causal del consumo elevado para el periodo que generó la acumulación de agua pendiente por facturar.

Por lo tanto, se corrobora que al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro de **43 m3** para el periodo de **Agosto 2019**, ya que en los periodos se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de **Julio 2019** se registra por diferencia de lectura de **44m3**, de los cuales se facturaron **3 m3 de los 44 m3**, quedando pendientes **41 m3** por facturar.*

- Entonces para el periodo de **Agosto 2019** se cobra por diferencia de lectura de **2 m3**, a los cuales se le sumaron los **41 m3** acumulados del periodo de **Julio 2019**, arrojando el total de **43 m3** facturados en **Agosto 2019**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye y se corrobora que, los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No.817387 por la Empresa, respecto al periodo **AGOSTO 2019 por 43 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más el consumo acumulado y no serán objeto de modificación o reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con **la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: “De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.”

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 PAULA OLAYA identificado con C.C. No. 29363220 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) PAULA OLAYA enviando citación a Correo Electrónico:, serviciospublicos@azucarcolombia.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: PAULA OLAYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 817387 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236228-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| Resolución No | 236228-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | CARLOS HERNAN TREJOS |
| Matrícula No | 1140870 |
| Dirección para Notificación | carlostrejos901@gmail.com CENTENARIO |

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. 2979686

Resolución No. 236228-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236228 de 23 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) CARLOS HERNAN TREJOS identificado con C.C. No. 1042995052, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236228 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1140870 Ciclo: 4 ubicada en: CR 15 BIS # 24- 48 APTO 401 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1140870**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Período 2019 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|--------------|----------------|------------------|------------|-------------------|---|
| Agosto | 50 m3 | 12 m3 | 38 m3 | 38 m3 | Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia del (la) señor (a) CARLOS HERNAN TREJOS practicada el día **26 de Agosto de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico FREDY RAMOS: **“Se revisó el apartamento, hay mala lectura esta en 24 metros, viven dos personas y no permanecen en la casa. No existen fugas instalaciones en buen estado.” Lectura Actual: 24 m3.**” Situación que evidencia la anomalía presentada debido a un error humano en la toma de lectura.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **26 de Agosto de 2019** acerca de que se verifico la lectura y la actual se encuentra en **24 m3**, se hace claro que existió una falla al momento de generar facturación, por lo cual se procederá y se actualizara el sistema de facturación con la lectura correcta.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **1140870** por la Empresa, respecto al período de **Agosto 2019 por 38 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que se presentó un error en el momento de tomar la lectura, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: **Agosto 2019 de 38 m3 a 8 m3**, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-163969** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|--------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2019-8 | 477 | 8 | 38 | 14829 | 70438 | -55609 |
| NC CONTRIBUCIÓN ACUEDUCTO | 2019-8 | 477 | 8 | 38 | 7468 | 35475 | -28007 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2019-8 | 477 | 8 | 38 | 12723 | 60434 | -47711 |
| NC CONTRIBUCIÓN ALCANTARILLADO | 2019-8 | 477 | 8 | 38 | 8705 | 41347 | -32642 |

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

individuales.

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 CARLOS HERNAN TREJOS identificado con C.C. No. 1042995052 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) CARLOS HERNAN TREJOS enviando citación a Correo Electrónico:, carlostrejos901@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS HERNAN TREJOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1140870 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236218-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|-----------------------------------|
| Resolución No | 236218-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | JHONIER GALVIS ACOSTA |
| Matrícula No | 11403 |
| Dirección para Notificación | CL 20 E # 12- 104 CS 33 LA RIVERA |

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. 236218-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236218 de 23 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) JHONIER GALVIS ACOSTA identificado con C.C. No. 18616110, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236218 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 11403 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: CL 20 E # 12- 104 CS 33 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-8.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **11403**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Período 2019 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|--------------|----------------|------------------|------------|-------------------|---|
| Agosto | 800m3 | 764m3 | 36 m3 | 36m3 | Consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **23 de Agosto 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del señora ANA HOLGUIN, identificada con CC N° 42134703, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación: **“Se revisó el predio en el cual existe fuga en el sanitario del primer piso por tapón agua stop, en el segundo piso la presión es muy baja.” Lectura actual: 814 m3.** Siendo esta la causal del alto consumo en el periodo.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula **No. 11403** por la Empresa, respecto al período de **AGOSTO 2019 por 36 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, teniendo como conclusión de la causal del consumo elevado la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JHONIER GALVIS ACOSTA identificado con C.C. No. 18616110 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) JHONIER GALVIS ACOSTA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 E # 12- 104 CS 33 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: JHONIER GALVIS ACOSTA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 11403 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236209-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|--------------------------|
| Resolución No | 236209-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | ROSA MARIA MACHADO SERNA |
| Matrícula No | 1780907 |
| Dirección para Notificación | MZ 28C CS 1 EL REMANSO |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236209-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236209 de 23 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que el día 23 DE AGOSTO DE 2019 la señora ROSA MARIA MACHADO SERNA identificada con C.C. No. 25000560, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236209 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1780907 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 28C CS 1 en el **periodo facturado 2019-8.**

Al revisar el sistema de información comercial se observa que el usuario realizó el pago de la factura No. **46575824 por el valor de \$30.410. el día 30 de Julio de 2019 a las 7: 10 p.m.**, es decir, que el pago se realizó posterior a la fecha límite de pago (29 de Julio de 2019), para la ejecución de la orden de suspensión del servicio se desplazó personal de la empresa el día **30 de Julio de 2019 a las 2: 41 p.m.** y se encontró OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE, por lo tanto, **se considera correcto el cobro por el procedimiento de corte y reconexión del servicio liquidado en la facturación de JULIO DE 2019, por valor de \$38.093.**

Con lo anterior se evidencia que el pago de la obligación se realizó con posterioridad al plazo límite que genera la orden de corte, y el hecho de que la Empresa desplace a los funcionarios hasta su inmueble para efectuar el ejercicio de suspensión del servicio aunque el usuario presente OPOSICIÓN, genera unos gastos los cuales son responsabilidad del usuario y que se deriva del incumplimiento del contrato de Condiciones Uniformes, por lo tanto, **se considera correcto el cobro por el procedimiento de corte y reconexión del servicio liquidado en la facturación de AGOSTO DE 2019, por valor de \$38.093.**

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. <Artículo modificado por el artículo 19 de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) periodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral y de tres (3) periodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO 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.

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 ROSA MARIA MACHADO SERNA identificado con C.C. No. 25000560 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) ROSA MARIA MACHADO SERNA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 28C CS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ROSA MARIA MACHADO SERNA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1780907 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c4089**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236229-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|--------------------------|
| Resolución No | 236229-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | BAYRON FERNANDO CORDOBA |
| Matrícula No | 239269 |
| Dirección para Notificación | CR 9 # 22- 67 LAGO URIBE |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236229-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236229 de 23 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que el día 23 DE AGOSTO DE 2019 el señor BAYRON FERNANDO CORDOBA identificado con C.C. No. 98387872, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236229 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 239269 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 22- 67 en el periodo facturado 2019-8.

Al analizar el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observa que para los periodos en reclamación, al predio con matrícula 239269 se han registrado los consumos de la siguiente manera:

| Períodos | Lectura Anterior | Lectura Actual | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|-----------|------------------|----------------|------------|-------------------|--|
| JULIO/19 | 467 m3 | 524 m3 | 57 m3 | 19 m3 | Por promedio (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar 38 mt3. |
| AGOSTO/19 | 524 m3 | 585 m3 | 61 m3 | 99 m3 | Diferencia de Lectura + pendiente 61 + 38 = 99 (Art. 146-Ley 142/94) |

Mediante visita técnica realizada el día 26 DE AGOSTO DE 2019, con ocasión a la reclamación, en la que participó el señor FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° N° AP1315MMCAF32567AA. " Se recomendó visita con equipo especial geófono para descartar posible fuga interna".

El día 27 de agosto de 2019, se realizó revisión con equipo especial geófono, encontrándose: "Se revisó el predio con el geófono el cual no existe fuga interna nota las instalaciones del Acueducto se encuentran en buen estado en el primer piso funciona una clínica odontológica y en el segundo piso una congregación".

En la facturación del mes de JULIO-2019 solo se le facturó 19 mt3 (promedio del predio) en lo que fuera posible determinar las causales de la desviación significativa del consumo.

Luego para en la facturación del periodo de **AGOSTO-2019** se facturó 61 m3 que avanzó el medidor para este periodo mas los 38 m3 pendientes del periodo anterior para un consumo total facturado en el periodo de 99 m3.

El procedimiento anterior se aplica mientras se realizaba una investigación previa a la facturación para determinar la causa del incremento del consumo, investigación la cual indica la siguiente observación: "Se cobran 38 m3 pendientes del mes 7. Se revisó y no se encontraron daños de agua. En el predio funciona la cruzada estudiantil.". Por lo cual se efectúa el cobro de esos 38 m3 dejados pendientes por facturar en aplicación del procedimiento denominado **Revisión Previa** estipulado por la ley que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios cuando se presenta incremento del consumo y que, como ya se indicó, **fue correctamente registrado por el aparato de medida**, con lo que se puede concluir que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo correctamente registrado por el medidor.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 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 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 NO PROCEDENTE el reclamo presentado por BAYRON FERNANDO CORDOBA identificado con C.C. No. 98387872 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) BAYRON FERNANDO CORDOBA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 22- 67 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: BAYRON FERNANDO CORDOBA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 239269 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c4089**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236206-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|--|
| Resolución No | 236206-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | PEDRO ANTONIO ARANZAZU ESCOBAR |
| Matrícula No | 1828391 |
| Dirección para Notificación | CR 6 CL 62 MZ 8 CS 7 PS 2 CIUADAELA DEL CAFE |

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. 236206-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236206 de 23 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) PEDRO ANTONIO ARANZAZU ESCOBAR identificado con C.C. No. 1098306591, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236206 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1828391 Ciclo: 6 ubicada en: CR 6 CL 62 MZ 8 CS 7 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **236206**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2019 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|---|
| Agosto | 3 m3 | 3 m3 | xxx m3 | 18 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **26 de Agosto del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO: **“Se revisó el predio en el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado, medidor recién cambiado.. Lectura Actual: 7 m3”**

Una vez verificado que el consumo fue normalizado con el nuevo instrumento de medida No. H19VA115300 Marca Altair, instalado el día 05 de Agosto de 2019, y teniendo en cuenta que para los periodos de periodo de Junio y Julio se cobró consumo por promedio, y con el nuevo medidor no ha alcanzado a medir un periodo completo, la empresa tomara como base el consumo que se generó en el periodo de Junio y Julio de **13 m3**, para proceder a reliquidar el consumo facturado al predio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1828391** por la Empresa, respecto al período de **AGOSTO por 18 m3 NO SON CORRECTOS**, la empresa efectuó un cobro superior al promedio, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Agosto por 18 m3 a 13 m3**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -17220 detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2019-8 | 400 | 0 | 5 | 0 | 7952 | -7952 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2019-8 | 400 | 0 | 5 | 0 | 9268 | -9268 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2019-8 | 400 | 0 | 0 | -2 | 0 | -2 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2019-8 | 400 | 0 | 0 | -3 | -4 | 1 |

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 PEDRO ANTONIO ARANZAZU ESCOBAR identificado con C.C. No. 1098306591 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) PEDRO ANTONIO ARANZAZU ESCOBAR enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 CL 62 MZ 8 CS 7 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: PEDRO ANTONIO ARANZAZU ESCOBAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1828391 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **ncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236224-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|----------------------------|
| Resolución No | 236224-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | ALEXANDER GUTIERREZ BEDOYA |
| Matrícula No | 522920 |
| Dirección para Notificación | CR 10 # 44- 167 MARAYA |

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. 236224-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236224 de 23 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) ALEXANDER GUTIERREZ BEDOYA identificado con C.C. No. 75063747, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236224 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 522920 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 10 # 44- 167 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 522920, se ha facturado de la siguiente manera:

| Periodos 2019 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|---|
| Agosto | 815 m3 | 814 m3 | 1 m3 | 53 m3 | Cobro por diferencia de lectura: 1 m3 +52 m3 acumulados = 53 m3 (Art. 146-Ley 142/94) |
| Julio | 814 m3 | 757 m3 | 57 m3 | 5 m3 | Cobro por promedio: 5m3 (Art. 146-Ley 142/94) Quedan pendientes por cobrar: 52 m3 |

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **26 de Agosto del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario EDWIN VELEZ TORO: **“Se visitó el predio el cual se encuentra desocupado, se observa medidor por 5 minutos el cual no presenta ningún registro. Se comunica con el usuario quien manifiesta que desocupo el predio el 31 de Julio. Lectura Actual 815 m3”** Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

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

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

Por otro lado, es de tomar en cuenta las visitas realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **15 de Agosto de 2019**, en donde manifiestan que “**se cobran 52 mts pend del mes 07 y consumo del mes 08 se informó para realizar las visitas los días 07/29/19 y 08/06/19 no fueron atendidas por el usuario**”, Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

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

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo de **AGOSTO 2019**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de **Julio 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **57 m3**, de los cuales se facturaron **5 m3** promedio, dejando así un consumo acumulado de **52 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Agosto 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **1 m3**, a los cuales se le sumaron los **52 m3** acumulados del periodo anterior para el total de **53 m3** facturados en este periodo*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **522920** por la Empresa, respecto al período de **Agosto 2019 por 53 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

- “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.
 - Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, **su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.**
 - Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.”
(Negrilla y cursiva del despacho)
- **Artículo 87 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo:**

Firmeza de los actos administrativos:

Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.

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 ALEXANDER GUTIERREZ BEDOYA identificado con C.C. No. 75063747 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) ALEXANDER GUTIERREZ BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 44- 167 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: ALEXANDER GUTIERREZ BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 522920 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236226-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|--|
| Resolución No | 236226-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | ENRIQUE PATIÑO RENDON |
| Matrícula No | 1539766 |
| Dirección para Notificación | AV LAS.AMERICAS # 54- 10 APTO 203 BOSQUES DE SANTA ELENA |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236226-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236226 de 23 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) ENRIQUE PATIÑO RENDON identificado con C.C. No. 10061783, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236226 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1539766 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: AV LAS.AMERICAS # 54- 10 APTO 203 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1539766**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2019 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|---|
| Agosto | 72 m3 | 66 m3 | 6 m3 | 6 m3 | Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio practicada el día **26 de Agosto del 2019**, en presencia de la señora PAOLA PATIÑO identificada con C.C 42.126.283, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDY RAMOS RIOS “**Se revisó el apartamento no hay fugas, instalaciones en buen estado, solo vive una persona y no permanece en el apartamento. Lectura Actual: 74 m3.**” Situación que no da claridad sobre las causas que generaron el consumo elevado, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No.**1539766** por la Empresa, respecto al período de **Agosto 2019 por 6 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llego a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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 ENRIQUE PATIÑO RENDON identificado con C.C. No. 10061783 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) ENRIQUE PATIÑO RENDON enviando citación a Dirección de Notificación:, AV LAS.AMERICAS # 54- 10 APTO 203 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ENRIQUE PATIÑO RENDON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1539766 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236252-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|--|
| Resolución No | 236252-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | LEIDY CAROLINA PALACIO |
| Matrícula No | 1844851 |
| Dirección para Notificación | CR 49 C # 74 B- 13 MZ 56 CS 11 HACIENDA CUBA |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2981026

Resolución No. 236252-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236252 de 26 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) LEIDY CAROLINA PALACIO identificado con C.C. No. 42164890, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236252 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1844851 Ciclo: 9 ubicada en: CR 49 C # 74 B- 13 MZ 56 CS 11 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8**

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1844851**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2019 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|---|
| Agosto | 1084 m3 | 1046 m3 | 38 m3 | 38 m3 | Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia del (la) señor (a) KAROLL DAHIANA PORRAS, practicada el día **27 de Agosto de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico FREDDY RAMOS RIOS: **“Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado. Se verifico lectura. Lectura Actual: 1070 m3.”** Situación que evidencia la anomalía presentada debido a un error humano en la toma de lectura.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **27 de Agosto de 2019** acerca de que se verifico la lectura y la actual se encuentra en **1070 m3**, se hace claro que existió una falla al momento de generar facturación, por lo cual se procederá a cobrar la diferencia existente entre la última lectura de **1046 m3** y la encontrada en visita técnica de **1070 m3**, es decir **24 m3** y se actualizara el sistema de facturación con la lectura correcta.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **1844851** por la Empresa, respecto al período de **Agosto 2019 por 38 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que se presentó un error en el momento de tomar la lectura, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: **Agosto 2019 de 38 m3 a 24 m3**, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la

Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-48216** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| AJUSTE A LA DECENA | 2019-8 | 477 | 0 | 0 | -2 | 0 | -2 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2019-8 | 477 | 11 | 25 | 17494 | 39760 | -22265 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2019-8 | 477 | 0 | 0 | -3 | -5 | 2 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2019-8 | 477 | 11 | 25 | 20390 | 46341 | -25951 |

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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.” (Negrilla y cursiva del despacho)

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LEIDY CAROLINA PALACIO identificado con C.C. No. 42164890 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LEIDY CAROLINA PALACIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 49 C # 74 B- 13 MZ 56 CS 11 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEIDY CAROLINA PALACIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1844851 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236250-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|------------------------------|
| Resolución No | 236250-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | AMPARO LUCIA GONZALEZ DIEZ |
| Matrícula No | 223537 |
| Dirección para Notificación | CR 4 # 22- 22 PS 3 SAN JORGE |

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. 2981032

Resolución No. 236250-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236250 de 26 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) AMPARO LUCIA GONZALEZ DIEZ identificado con C.C. No. 42004784, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236250 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 223537 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 4 # 22- 22 PS 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8.

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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No 223537, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2019 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|--|
| Agosto | 84 m3 | 37 m3 | 47 m3 | 47 m3 | Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **27 de Agosto de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) JUAN CARLOS RAMIREZ, identificado (a) con CC N° 10.106.769, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO: ***“En el momento de ésta visita no se observa fuga alguna solo hay 1 baño instalado se realizan trabajos de remodelación no vive nadie, trabajan 2. Lectura Actual: 89 m3”***. Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **223537** por la Empresa, respecto a los periodos **Agosto 2019**, **SON CORRECTOS**, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura. por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por AMPARO LUCIA GONZALEZ DIEZ identificado con C.C. No. 42004784 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 LUCIA GONZALEZ DIEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 22- 22 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: AMPARO LUCIA GONZALEZ DIEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 223537 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236245-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|---|
| Resolución No | 236245-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | SONIA CRISTINA TAMAYO ALVARGAS |
| Matrícula No | 1080779 |
| Dirección para Notificación | CR 19 # 12 00 CS 18 PINARES DE SAN MARTIN |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236245-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236245 de 26 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) SONIA CRISTINA TAMAYO ALVARGAS identificado con C.C. No. 25160213, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236245 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1080779 Ciclo: 8 ubicada en: CR 19 # 12 00 CS 18 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1080779**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2019 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|---|
| Agosto | 18 m3 | 3138 m3 | 18 m3 | 28 m3 | Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **27 de Agosto del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario FREDY RAMOS RIOS: **“Se revisó el predio tiene medidor nuevo instalado, favor consultar fecha de instalación y los consecutivos de lectura, solo vive tres personas hace más de diez años. No existen fugas, instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 23 m3”**

Con relación al consumo facturado, se observa que el día **16 de Julio del 2019** se instaló nuevo medidor P1915MMRAL114726AA marca Altair en el predio, el cual al momento de la visita técnica realizada el día **27 de Agosto del 2019** registro una diferencia de **23 m3**.

De este modo, se observa que en el periodo de **Agosto 2019** el medidor registro un periodo completo con un registro de **18 m3** evidenciando así que el promedio facturado en el periodo de Agosto es mayor al que se debió haber generado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1080779** por la Empresa, respecto al período de **AGOSTO por 28 m3 NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Agosto por 28 m3 a 18 m3**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-58304** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| AJUSTE A LA DECENA | 2019-8 | 400 | 0 | 0 | 0 | -1 | 1 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2019-8 | 400 | 5 | 15 | 7952 | 23856 | -15904 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2019-8 | 400 | 0 | 0 | -2 | -4 | 2 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO | 2019-8 | 400 | 5 | 15 | 6423 | 19268 | -12846 |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO | 2019-8 | 400 | 5 | 15 | 5511 | 16532 | -11021 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2019-8 | 400 | 5 | 15 | 9268 | 27804 | -18536 |

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por SONIA CRISTINA TAMAYO ALVARGAS identificado con C.C. No. 25160213 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) SONIA CRISTINA TAMAYO ALVARGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 19 # 12 00 CS 18 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: SONIA CRISTINA TAMAYO ALVARGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1080779 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **incardona**

**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. 236242-52 de 27 DE AGOSTO DE 2019.

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

| | |
|----------------------------------|--------------------------------------|
| Resolución No | 236242-52 |
| Fecha Resolución | 27 DE AGOSTO DE 2019 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Fecha de Desfijación | 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 |
| Nombre del Peticionario | JAIRO TREJOS TREJOS |
| Matrícula No | 1461334 |
| Dirección para Notificación | CR 20 # 9- 105 PINARES DE SAN MARTIN |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2980649

Resolución No. 236242-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236242 de 26 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) JAIRO TREJOS TREJOS identificado con C.C. No. 9892571, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236242 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1461334 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 20 # 9- 105 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-8.**

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)**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No 1461334, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2019 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---------------|----------------|------------------|------------|-------------------|--|
| Agosto | 578 m3 | 551 m3 | 27 m3 | 27 m3 | Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **27 de Agosto de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) JAIRO TREJOS, identificado (a) con CC N° 9.892.571, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario FREDDY RAMOS RIOS: **“Se revisó el predio no existen fugas instalaciones en buen estado viven cuatro personas hace más de diez años, la casa permanece sola. Lectura Actual: 585 m3”**. Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1461334** por la Empresa, respecto a los periodos **Agosto 2019**, **SON CORRECTOS**, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura. por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JAIRO TREJOS TREJOS identificado con C.C. No. 9892571 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) JAIRO TREJOS TREJOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 20 # 9- 105 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: JAIRO TREJOS TREJOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1461334 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 27 DE AGOSTO DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**

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