

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. 6367-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **AVOFRUIT S.A.S** 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	6367-52
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	AVOFRUIT S.A.S
Matrícula No	19605781
Dirección para Notificación	CR 15 # 138 - 25 BDG 5 CENTRO LOGISTICO DE EJE CAFETERO GALICIA ALTA

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, 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Señor (a):

AVOFRUIT S.A.S

CR 15 # 138 - 25 BDG 5 CENTRO LOGISTICO DE EJE CAFETERO - GALICIA ALTA

Teléfono: 3168344768

PEREIRA

Radicación: No. 6367 Radicado el 21 DE AGOSTO DE 2019

Matrícula: 19605781

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO Y QUE SE AJUSTE LA SUSPENSION A LOS 15 DIAS DE LA FECHA DE CORTE. VER DOCUMENTO ADJUNTO

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

En atención a la petición No. 6367 radicada por el señor RICARDO URIBE LALINDE representante legal de AVOFRUIT S.A.S, el día 21 DE AGOSTO DE 2019, le informamos a la usuaria que una vez verificado el Sistema Comercial se verifico que el predio ubicado en la CR 15 No. 135-25 BDG 5 CENTRO LOGISTICO DE EJE CAFETERO, BARRIO GALICIA con matrícula No. 19605781. Se procedió a trasladar la petición al área de operaciones donde el Subgerente ha manifestado lo siguiente a través del SAIA 3880:

En respuesta al oficio interpuesto, respetuosamente le informamos que la Empresa sabe ha identificado y conoce la problemática presentada en el sector y en este sentido, se están haciendo los ajustes técnicos hidráulicos y de regulación, que derivarán en una mejora sustancial del servicio.

De otra parte, como acciones inmediatas se ha instalado una red de 8", material PVC, desde Unicentro hasta la Villa Olímpica, lo que nos permitirá independizar los sectores hidráulicos, (Cerritos, Pueblito Cafetero) con dos redes expresas, sumado al diseño, construcción e instalación de un Bay Pass, sobre la salida del Tanque Matecaña, obra que está en proceso de implementación.

En consecuencia, nuestro interés está dirigido a proporcionar mejor servicio y asegurar la disponibilidad para el alto índice de crecimiento urbanístico e industrial dado en la zona. De igual manera, queremos explicar que las acciones que se están implementando conllevan bajas presiones en determinadas horas del día y/o horas de mayor consumo, escenario, no representa el desabastecimiento total del servicio o la falta de prestación. En este sentido, contamos con un monitoreo permanente de reguladoras, toma de presiones, entre otras actividades técnicas operativas.

Finalmente, queremos pedir excusas por los inconvenientes presentados asegurando que en tiempo prudencial se tendrán unas condiciones inmejorables del servicio. No obstante, cualquier solicitud de suministro alternativo de abastecimiento de agua potable, daremos prioridad en la línea 311-3533857-311-3529269, de la Subgerencia de Operaciones.

Respecto de la segunda petición la Subgerencia Comercial de la Empresa conceptuó:

2. Con el fin de dar respuesta al punto 4b y 4c del derecho de Petición, el cual fue interpuesto por la Empresa Avofruit S.A.S, me permito informarle que dicha Empresa tiene dos matriculas con Aguas y Aguas de Pereira y verificando las consideraciones propuestas en el derecho de petición, atentamente me permito informarle lo acontecido en el proceso de ejecución del corte y reconexión del servicio, el día 09 de agosto de 2019.

El predio ubicado en la bodega No 5 del Centro Logístico, el cual corresponde a la matricula No 19605781 en el mes de Julio tenía una factura por valor de \$ 465.490 y la fecha límite de pago de dicha factura, era para el día 06 de agosto, sin embargo como el usuario no realizó pago en esta fecha, el día viernes 9 de agosto, la Empresa le hizo efectivo el corte del servicio; por consiguiente el usuario inmediatamente cancelo la factura, pero después del corte del servicio, y le presento al contratista de corte, el soporte del pago y este procedió a ejecutar la reconexión el servicio el mismo, es decir el día 09 de agosto. de 2019.

El día sábado 10 de agosto de 2019, el usuario envió correo a la Empresa y llamo a la línea 116, informando que se había quedado nuevamente sin el servicio de agua, pero en esta ocasión el inconveniente no fue por corte del servicio, sino por suspensión temporal del servicio en el sector de Galicia Alta.

El otro predio del usuario, es el ubicado en la bodega No 6 del Centro Logístico, y corresponde a la matricula No 19610355, es importante anotar que a este predio no se ejecutó el corte puesto que el usuario presento el soporte del pago, cuando el contratista fue a ejecutarle el corte del servicio.

En cuanto a la alerta de Hepatitis A por contaminación del agua suministrada por Aguas y Aguas me permito precisarle que el día 05 de Agosto de 2019 la Secretaria de Salud de Pereira emitió comunicado donde manifestaban que el agua suministrada por Aguas y Aguas de Pereira, es apta para consumo humano, según los reportes emitidos por el instituto Nacional de Salud, correspondiente a las muestras tomadas en los meses de junio y julio, los cuales arrojaron resultados negativos para el virus de hepatitis A, por lo tanto a partir de la fecha, se levanta la medida de hervir el agua para el consumo y preparación de alimentos.

Igualmente le informamos que la emisión de las facturas se ejecuta de acuerdo al ciclo de facturación (sector hidráulico) donde se encuentre físicamente el predio y no es posible el cambio de la fecha de facturación, adicionalmente para la emisión de las facturas existe un proceso que lleva aproximadamente 5 días hábiles que inicia con el proceso de toma de lectura del medidor para el cálculo de consumo a facturar, revisión en terreno, etc. y finaliza con la entrega de la factura.

En lo referente a la entrega de la factura nos permitimos informarle que se están entregando en la administración del centro logístico de Galicia máximo el último día de cada mes, allí no se distribuye predio a predio, es la administración del centro logístico quien hace la distribución interna de las facturas en las fechas indicadas por usted, adjuntamos copia de las guías de entrega de las facturas por nuestra empresa Contratista de los meses de junio a agosto donde se evidencia lo indicado. Con el fin de entregarle la factura el mismo día que se facture le ofrecemos el servicio de envío de factura por correo (entregando también la física), favor hacernos la solicitud escrita indicando la matrícula del servicio de acueducto y alcantarillado de cada predio e indicarnos máximo dos correos empresariales.

En cuanto a la solicitud de conceder 15 días para la fecha de suspensión, no se puede acceder a ella, porque los plazos para el pago de la factura están indicados en el Contrato de Condiciones

Uniformes en la CLAUSULA VIGESIMO **SEGUNDA**, y estan establecidos **en 5 días**, lo cual se aplica para todos los usuarios aplicando el derecho a la Igualdad, razón por la cual esta incluida en el Contrato de Condiciones Uniformes.

(...)

*"En todo caso, la factura deberá ponerse en conocimiento de los suscriptores y usuarios vinculados al contrato **con cinco (5) días de antelación a la fecha de primer vencimiento**, mediante los mecanismos de reparto y sectorización que garanticen su entrega oportuna. En las zonas urbanas, las facturas se entregarán en la dirección del inmueble receptor del servicio, salvo que el suscriptor registre para estos efectos dirección diferente."*

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

Dar por atendida la solicitud de **información** presentada por el (la) señor (a) AVOFRUIT S.A.S, identificado con N.I.T. No 9007999767 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) AVOFRUIT S.A.S enviando citación a Dirección de Notificación: CR 15 # 138 - 25 BDG 5 CENTRO LOGISTICO DE EJE CAFETERO - GALICIA ALTA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE SEPTIEMBRE 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

Deltec N.º. 800.188.190 - 1 Cív. 88 No. 9 - 30 - Tel: (2) 3308184 Cív. Vía del Cauca www.deltec.com.co L.I.C. MINTIC No. 000782 NPOSTALCOM		Envío Aéreo J.O. Fecha: 20/04/11 Hora: 11:23 Día Entrego: 0 Valor Asegurado: 0 Peso: 20 Valor Servicio: 633.50 Dirección:	
REMIENTE EMPRESA DE PRODUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A S.P 322 Dirección: CVA 10 #11-30 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS Ciudad: PEREIRA País: COLOMBIA		ID: T060-19562687 Tel:	
DESTINATARIO Nombre: ASUL S.A S Dirección: VIA GALICIA EN SEGUIDA DE LA CHOCOLERA Y LA PLANTA DE COCA C GALICIA Ciudad: PEREIRA Código Postal: CP 660001 País: COLOMBIA		ID: 14 4 50 Tel:	
Rec-b-dia: 30 4 19 6:57 C.C.		Descripción:	
Información entrega: 1 2		Motivo Devolución: U H NCH NNI DL OTROS	
AP09455112 			

Deltec N.º. 800.188.190 - 1 Cív. 88 No. 9 - 30 - Tel: (2) 3308184 Cív. Vía del Cauca www.deltec.com.co L.I.C. MINTIC No. 000782 NPOSTALCOM		Envío Aéreo J.O. Fecha: 20/04/11 Hora: 11:23 Día Entrego: 0 Valor Asegurado: 0 Peso: 20 Valor Servicio: 633.50 Dirección:	
REMIENTE EMPRESA DE PRODUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A S.P 322 Dirección: CVA 10 #11-30 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS Ciudad: PEREIRA País: COLOMBIA		ID: T060-19562687 Tel:	
DESTINATARIO Nombre: ASUL S.A S Dirección: VIA GALICIA EN SEGUIDA DE LA CHOCOLERA Y LA PLANTA DE COCA C GALICIA Ciudad: PEREIRA Código Postal: CP 660001 País: COLOMBIA		ID: 14 4 50 Tel:	
Rec-b-dia: 31 7 19 7:12 C.C.		Descripción:	
Información entrega: 1 2		Motivo Devolución: U H NCH NNI DL OTROS	
AP09838507 			

 N.º 800.186.199 - 1 Cra. 65 No. 9 - 30 - Tel. (2) 3309194 Ca.: Valle del Cauca www.deltac.com.co LIC. MINTIC No 0100782 KPOST-L0394		Envío Admitido Fecha: 2014/5/21 Hora: 08:41:34	
SZ	Día Entrega	Valor Seguro	0
	Peso: 20 Domic:	Valor Servicio:	633.50
REMITENTE			
Nombre: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALICANTARILLADO DE PEREIRA S.A.E.S.P. 322 Dirección: CRA 10 # 17-50 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS Ciudad: PEREIRA		ID: 1075-19562687 País: COLOMBIA	
DESTINATARIO			
Nombre: ASUL S.A.S Dirección: VIA CAUCA EN SEGUIMIENTO DE LA CHU... OCOLERA Y LA PLANTA DE COCA C GALICIA Ciudad: PEREIRA Código Postal: CP 00000		ID: 144 50 País: COLOMBIA	
Recibo: 29 5 19		Observaciones: 7:00	
C.C.:			
Intentos entrega: 1		2	
Motivo Devolución:			
ID M NOR NRE DL OTR00			
AP09575393			

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. 6373-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALVARO ALONSO GIL GIL** 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	6373-52
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ALVARO ALONSO GIL GIL
Matrícula No	1426071
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 2 ALTOS DEL OTUN

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, 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Señor (a):

ALVARO ALONSO GIL GIL
MZ 5 CS 2 - ALTOS DEL OTUN
Teléfono: 3117331581
PEREIRA

Radicación: No. 6373 Radicado el 27 DE AGOSTO DE 2019

Matrícula: 1426071

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA QUE SE ENVIE EL EXPEDIENTE DEL RECURSO DE REPOSICIÓN N° 17615, PARA QUE LA SSPD RESUELVA EL RECURSO SUBSIDIARIO DE APELACIÓN, SEGUN OFICIO RECIBIDO DE LA SSPD N° 20195290938432 DEL 27/08/2019 ADJUNTO.

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

En atención a la solicitud remitida por la SSPD, y recibida en la Empresa el día 27 DE AGOSTO DE 2019, este Departamento procedió a remitir el expediente del Reclamo 225459 el cual fue objeto de recurso de reposición y subsidiario el de apelación y fue declarado no procedente mediante acto administrativo N° 17615-52 del 9 de marzo de 2019.

El expediente quedó radicado ante la SSPD, con el número **20198300138412 del 02/09/2019**, con este número de radicación podrá hacerle seguimiento en la pagina www.superservicios.gov.co

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

Dar por atendida la solicitud de **información** presentada por el (la) señor (a) ALVARO ALONSO GIL GIL, identificado con C.C. No 5231700 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) ALVARO ALONSO GIL GIL enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 5 CS 2 - ALTOS DEL OTUN haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 19235-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Recurso No	19235-52
Fecha Resolución Recurso	3 DE SEPTIEMBRE DE 2019
RECLAMO	236216 de 26 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LIBIA GONZALEZ
Identificación del Peticionario	34041436
Matrícula No.	196717
Dirección para Notificación	CL 22 BIS # 2 B- 39 SAN JORGE

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. 19235-52

DE: 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19235 DE 28 DE AGOSTO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 236216 DE 23 DE AGOSTO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que la señora LIBIA GONZALEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 34041436 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236216-52 de 26 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. 196717 Ciclo 3, ubicada en la dirección CL 22 BIS # 2 B- 39, Barrio SAN JORGE en el **periodo facturado 2019-8.**

Que la recurrente por escrito presentado el día 28 DE AGOSTO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, impugnó la decisión indicando que el predio lo habita solo una persona y que el consumo registrado lo considera elevado, al respecto me permito precisar lo siguiente:

De conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día 2 de Septiembre de 2019, en la que participó la señora LIBIA GONZALEZ como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, "Los medidores se encuentran trocados; las instalaciones del predio reclamante se encuentran en buen estado.

Asignación correcta de medidores y lecturas:

MATRÍCULA	MEDIDOR	LECTURA
196717	P1915MMRAL114186AA	8 m3
196733	P1915MMRAL114221AA	30 m3

De acuerdo con lo anterior, se puede concluir que al encontrarse trocados los medidores, lo facturado a la matrícula reclamante **196717** es mayor al consumo real del predio, registrado por su aparato de medida, donde al encontrar a la fecha una lectura acumulada de 8 m3 se reliquidarán los consumos facturados en los periodos de JULIO/2019 Y AGOSTO/2019 4 m3 respectivamente.

Por último, se informa que se comisionó a las áreas respectivas para que a partir de la fecha se actualicen medidores y lecturas en ambos predios y se garantice el correcto ejercicio de registro de consumos en el sistema de información comercial de la empresa, de acuerdo con la información anteriormente expuesta.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-36942** detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-7	411	4	5	-942	-1177	235
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-7	411	4	5	7414	9268	-1854
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2019-8	411	4	13	-942	-3060	2119
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-8	411	4	13	-808	-2626	1818
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-7	411	4	5	-808	-1010	202
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-7	411	4	5	6362	7952	-1590
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	411	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-8	411	4	15	6362	23856	-17494
AJUSTE A LA DECENA	2019-7	411	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-7	411	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	411	4	15	7414	27804	-20390

Este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, reliquidando la facturación de los periodos de JULIO DE 2019 y AGOSTO DE 2019, cobrando el consumo promedio de 4 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.

Lo anterior, cuenta con la siguiente fundamentación:

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

Artículo 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.”

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 LIBIA GONZALEZ en contra de la Resolución No. 236216-52 de 26 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. 196717 la suma de \$36.942. 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 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019



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. 19251-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDREA CRISTINA ABRIL MARTÍNEZ** 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	19251-52
Fecha Resolución Recurso	3 DE SEPTIEMBRE DE 2019
RECLAMO	236234 de 29 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ANDREA CRISTINA ABRIL MARTÍNEZ
Identificación del Peticionario	1053773917
Matrícula No.	1755537
Dirección para Notificación	an_abril27@hotmail.com LA JULITA

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. 19251-52

DE: 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19251 DE 30 DE AGOSTO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 236234 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora ANDREA CRISTINA ABRIL MARTÍNEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 1053773917 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236234-52 de 29 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. 1755537 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 17 # 5- 57 APTO 402 A, Barrio LA JULITA en el **periodo facturado AGOSTO/2019**.

Que la recurrente por escrito presentado el día 30 DE AGOSTO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, impugnó la decisión considerando que el procedimiento de la empresa para el ejercicio de la facturación presenta inconsistencias (ver anexos al escrito de recursos); al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones formuladas por la parte recurrente en el escrito de recurso radicado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho revisar la decisión inicial y tener en cuenta los resultados inspección técnica realizada al predio objeto de recurso con ocasión a la reclamación.

Una vez revisado el reclamo impugnado y el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observó que se ha facturado con base en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, es decir, con base en la diferencia de lectura $32 \text{ m}^3 - 15 \text{ m}^3 = 17 \text{ m}^3$.

De acuerdo con lo anterior, la desviación que se presentó en el período de AGOSTO/2019, en la cual se facturó por diferencia de lectura 17 mt^3 daba lugar a la revisión al predio por parte del Grupo de Previa a la facturación, con el fin de determinar las causas del incremento y así mismo proceder con la facturación del consumo, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, visita que arrojó la observación: *PREDIO RECIEN OCUPADO*, dando lugar al cobro de los 17 mt^3 registrados por el aparato de medida.

No obstante todo lo anterior, al revisar y analizar el procedimiento previo a la facturación del periodo de Agosto de 2019, se observa que la misma si bien fue realizada por parte la Empresa, no se allana a los requisitos que determina la normatividad vigente para el efecto.

En conclusión, en razón a que la Empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento

para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, reliquidando el periodo de AGOSTO DE 2019 en el cual se facturó 17 mt3, cobrando el consumo promedio de 4 mt3; 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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **\$75.792** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-8	470	4	17	4409	18736	-14328
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	470	0	0	-1	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-8	470	4	17	6362	27036	-20675
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-8	470	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-8	470	4	17	5138	21837	-16699
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	470	4	17	7414	31512	-24097

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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.”

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas. En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y

seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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 ANDREA CRISTINA ABRIL MARTÍNEZ en contra de la Resolución No. 236234-52 de 29 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. 1755537 la suma de **\$75.792**. 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 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019



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. 236248-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236248-52
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LUZ MIRIAM GALAN DE CARDONA
Matrícula No	140855
Dirección para Notificación	CR 2 # 18- 30 SANTA TERESITA

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. 236248-52

DE: 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236248 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 el día 26 DE AGOSTO DE 2019 la señora LUZ MIRIAM GALAN DE CARDONA identificada con C.C. No. 51621398, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236248 consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 140855 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 2 # 18- 30 en el periodo facturado 2019-8.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observa que el predio ubicado en la carrera 2 # 18 - 30 identificado con la ficha catastral No. 010400820030000 tiene estratificación socioeconómica 3 - MEDIO-BAJO según la Secretaría de Planeación Municipal, por lo que la tarifa legal con la que se le presta el servicio de acueducto y alcantarillado por parte de la empresa es la Residencial -3.

En el periodo de Julio de 2014, se registró una modificación del estrato para el predio en virtud del reporte del funcionamiento de un hogar del Instituto Colombiano de Bienestar Familiar, para los cuales según el Decreto 3590 del 20 de septiembre de 2007 se asigna el estrato I para la tarifa de los servicios públicos domiciliarios.

Este tratamiento especial solo aplica mientras se ejerza esa actividad en los predios, por lo que al momento de dejar de funcionar el hogar del ICBF por traslado o cierre; es deber del usuario actualizar la información para aplicarse la tarifa que realmente le corresponde, en este caso estrato MEDIO-BAJO 3.

Mediante la actualización de las bases de datos se confirma el uso y el estrato del predio, y la empresa procede a efectuar el cobro del mayor valor de subsidio aplicado en la medida que el predio debe ser facturado en el estrato en que se encuentra facturado al mes de febrero de 2019. Esto conforme al plan estructurado entre la Secretaría de Planeación Municipal y la Empresa.

Al predio se le liquidó la tarifa de los servicios de acueducto y alcantarillado, en estrato 1, y este predio según información de la Secretaria de Planeación Municipal le correspondía y tiene estrato 3, por lo cual, la Empresa realizó el ajuste correspondiente en el valor del subsidio que se concedió (lo legalmente permitido), se debe cobrar al usuario la suma de \$967.229,35, correspondiente al subsidio concedido en el consumo de acueducto, vertimiento y cargos fijos.

El valor de \$967.229,35, fue financiado en 48 cuotas mensuales, en la comunicación enviada en el mes de febrero de 2019, por parte del Jefe del Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas se le informó que se había actualizado la estratificación socioeconómica del inmueble, a estrato Residencial 3 (MEDIO-BAJO), y en caso de inconformidad con el estrato real asignado al predio con matrícula 140855, deberá presentar la solicitud de reconsideración de la estratificación socioeconómica aplicada directamente en la Secretaria de Planeación Municipal.

Por lo expuesto anteriormente y en cumplimiento del contenido normativo de los artículos 140, 142 y 148 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los valores liquidados y que corresponden al beneficio aplicado por el concepto de subsidios del estrato 1, son legales, correctos y no serán objeto de modificación alguna.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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 LUZ MIRIAM GALAN DE CARDONA identificado con C.C. No. 51621398 por concepto de ESTRATO INCORRECTO 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) LUZ MIRIAM GALAN DE CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 2 # 18- 30 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MIRIAM GALAN DE CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 140855 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 3 DE SEPTIEMBRE 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. 236276-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIELA TORRES** 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	236276-52
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIELA TORRES
Matrícula No	1738921
Dirección para Notificación	AV SUR TORRE 6 APTO 632 JARDINES DE TANAMBI

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. 2981872

Resolución No. 236276-52

DE: 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236276 de 27 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 27 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) MARIELA TORRES identificado con C.C. No. 24326822, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236276 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1738921 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: AV SUR TORRE 6 APTO 632 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE SEPTIEMBRE DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) como usuario del servicio y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1815MMRSA108697AA el cual registra una lectura acumulada de ___ m3. Se visitó el predio el cual se encuentra solo,

Que el 2 de septiembre de 2019 personal del Departamento de Servicio al Cliente se desplazó al inmueble con el fin de revisar las instalaciones internas y el predio se encontraba solo, se marcó en varias oportunidades al número del celular que suministró el reclamante y no fue posible la comunicación, sin embargo, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1815MMRSA108697AA el cual registra una lectura acumulada de 73 m3. Se revisó la acometida y el medidor y se encontraron en buen estado.

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".

Es importante, antes de profundizar en el asunto, tener en cuenta lo consagrado en el capítulo 5 artículo 95 de la Constitución Política, De los deberes y obligaciones del Ciudadano, el cual exhorta a éste a cumplir la constitución y las leyes.

Cuando exista la necesidad de visita técnicas en el predio a causa de una reclamación, el usuario deberá permitir y/o facilitar la realización de dichas visitas. Artículo 53 Decreto 1842 del 22 de Julio de 1991,

Decreto 1842 Artículo 53º dispone.- De los documentos o visitas técnicas en la reclamación. Con la

reclamación se podrán aportar toda clase de documentos o pruebas y solicitar las visitas técnicas o revisiones internas por parte de la empresa al inmueble respectivo para verificar los hechos constitutivos del reclamo.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **AGOSTO DE 2019** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia **de 11 m3, avanzó de 56 a 67 m3,** se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo **de AGOSTO DE 2019** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 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 MARIELA TORRES identificado con C.C. No. 24326822 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) MARIELA TORRES enviando citación a Dirección de Notificación:, AV SUR TORRE 6 APTO 632 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIELA TORRES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1738921 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 3 DE SEPTIEMBRE 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