

**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. 19215-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Recurso No</b>	<b>19215-52</b>
Fecha Resolución Recurso	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
RECLAMO	235876 de 2 DE AGOSTO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>CONFIRMA</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA ALEIDA GONZALEZ
Identificación del Peticionario	24934513
Matrícula No.	60913
Dirección para Notificación	CR 11 # 1 E- 88 POPULAR MODELO

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

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

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

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

Visita No. 2980994

## Resolución No. 19215-52

**DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019**

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19215 DE 21 DE AGOSTO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 235876 DE 31 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 la señora MARIA ALEIDA GONZALEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 24934513 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 235876-52 de 2 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. 60913 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 11 # 1 E- 88, Barrio POPULAR MODELO en el **periodo facturados 2019-7.**

Que la recurrente por escrito presentado el día 21 DE AGOSTO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión al considerar que el consumo facturado en los periodos de Mayo/19, Junio/19 y Julio/19 son muy altos... (ver escrito adjunto); al respecto me permito precisar lo siguiente:

Nuevamente se realizó la visita técnica al predio con ocasión a este trámite de recursos el día 27 de Agosto de 2019 en la que participó el señor CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se confirmó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C19LA053744, y la observación: **"Instalaciones en buen estado predio con 3 baños, 2 habitantes medidor recién instalado funcionando, Explicar porque le vienen cobrando tan caro si ellos siempre han pagado un costo menor solicita el usuario". REGISTRO AL MOMENTO DE LA LECTURA 15 M3".**

Luego, al revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observa que la empresa para los periodos de Mayo/19, Junio/19 y Julio/19 ha facturado los consumos basado en el promedio del predio que es 11 m3,

Lo anterior, se encuentra ajustado a derecho, toda vez que el ciclo de la facturación para el periodo de JULIO DE 2019 cubre del 18 de Junio de 2019 al 16 de Julio de 2019, el medidor fue instalado el día 12 de julio de 2019 y la lectura se tomó el día 16 de Julio de 2019 con un registro de 1 m3 en 4 días.

Finalmente, el periodo de AGOSTO-2019 se facturó por estricta diferencia de lectura, esto es, que el medidor presentó una diferencia de 11 m3, avanzando de 1 a 12 m3.

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 JULIO/2019 es correcto y no será modificado, Quedando así resuelto el recurso de reposición.

**Lo anterior con fundamento legal en:**

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.”*

**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.”*

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO: Declarar NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por MARIA ALEIDA GONZALEZ y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 235876-52 de 2 DE AGOSTO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de

esta Resolución.

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

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

### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 5 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. 19217-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Recurso No</b>	<b>19217-52</b>
Fecha Resolución Recurso	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
RECLAMO	235896 de 6 DE AGOSTO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MAYELIS HERRERA MORENO
Identificación del Peticionario	42158603
Matrícula No.	396192
Dirección para Notificación	CL 58 # 08 B- 10 JOSE HILARIO LOPEZ

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

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

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

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

Visita No. 2979441

## Resolución No. 19217-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19217 DE 23 DE AGOSTO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 235896 DE 1 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 MAYELIS HERRERA MORENO, identificada con cédula de ciudadanía No. 42158603 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 235896-52 de 6 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. 396192 Ciclo 13, ubicada en la dirección CL 58 # 08 B- 10, Barrio JOSE HILARIO LOPEZ en el **periodo facturado 2019-7.**

Que la recurrente por escrito presentado el día 23 DE AGOSTO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado, impugnó la decisión considerando el cobro por encima de lo normal y solicita además revisión del contador; al respecto me permito precisar lo siguiente:

El día 23 de Julio de 2019, se realizó la revisión previa a la facturación del periodo de JULIO/2019, actuación que pretende identificar la causa de la desviación significativa de los consumos, en este caso se consignó la observación *NO SE PERCIBE DAÑO ES CONSUMO*. La facturación del periodo de Julio de 2019 se liquidó por estricta diferencia de lectura ( 23 m3).

Confirmando la causa de la desviación y el buen estado de las instalaciones hidráulicas, se confirma la decisión inicial, ya que de acuerdo a los medios de prueba, se garantizó el debido proceso, por lo tanto lleva al convencimiento de que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido en el predio, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamientos de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso y que descarta enfocar la decisión en otro sentido, diferente a la de confirmar los consumos.

En consecuencia, este Departamento **CONFIRMA** la decisión inicial y los consumos facturados en el período de JULIO/2019, no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Quedando así resuelto el recurso de reposición

Finalmente, respecto del estado del equipo de medida, al observarse que se trata de un equipo instalado en el mes de marzo de 2009 y obedece a una clase tecnológicamente obsoleta, se comisiona al grupo de medición para que inicie el debido proceso para la reposición del equipo de medida.

Lo anterior con fundamento legal en:

**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.*

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el parágrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

**“PARÁGRAFO:** *Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. .”*

**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.”*

**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.

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

#### **RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por MAYELIS HERRERA MORENO y **NO ACCEDE** en todas sus partes la Resolución No. 235896-52 de 6 DE AGOSTO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos

de esta Resolución.

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

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

### **NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 5 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. 19226-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Recurso No</b>	<b>19226-52</b>
Fecha Resolución Recurso	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
RECLAMO	235809 de 5 DE AGOSTO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	HUMBERTO CASTRILLON
Identificación del Peticionario	4378794
Matrícula No.	746438
Dirección para Notificación	adrycast16@gmail.com VISTA HERMOSA

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

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

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

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

Visita No. 2980896

## Resolución No. 19226-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19226 DE 26 DE AGOSTO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 235809 DE 29 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) HUMBERTO CASTRILLON, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 4378794 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 235809-52 de 5 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. 746438 Ciclo 12, ubicada en la dirección MNA 4 CASA 122 EL LIBERTADOR 2, VISTA HERMOSA CUBA. factura de julio de 2019

Que el recurrente por escrito presentado el día 26 DE AGOSTO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo, no han detectado daños que justifiquen el aumento del consumo, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación, en la cual se le informó lo siguiente:

*En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que al predio con matrícula No. **746438**, se ha facturado de la siguiente manera:*

Período	Lectura Anterior	Lectura Actual	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
MAYO/19	1710 m3	1750 m3	40 m3	16 m3	Por promedio (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar 24 mt3.
JUNIO/19	1750 mt3	1771 mt3	21 m3	21 mt3	Diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
JULIO/19	1771 mt3	1790 mt3	19 m3	43 mt3	Diferencia de lectura + 24 mts3 pendientes Mayo/19 (Art. 146 Ley 142/94)

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE AGOSTO DE 2019 en la que participó 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° 1115MMCCA15513AA. **SE REVISÓ EL PREDIO, NO HAY FUGAS NI DAÑOS,***

**INSTALACIONES EN BUEN ESTADO. REGISTRO DEL MEDIDOR AL MOMENTO DE LA VISITA: 1797 M3**

*En la facturación del mes de MAYO/2019 solo se le facturó 16 mt<sup>3</sup> (promedio del predio) en lo que fuera posible determinar las causales de la desviación significativa del consumo. El periodo de JUNIO/2019 se facturó por diferencia de lectura 21 m<sup>3</sup>.*

*Luego para en la facturación del periodo de JULIO/2019 se facturó 19 m<sup>3</sup> que avanzó el medidor para este periodo más los 24 mt<sup>3</sup> que estaban pendientes del periodo anterior, para un consumo total facturado en el periodo de 43 m<sup>3</sup>.*

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 27 de agosto de 2019 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida registraba una lectura acumulada de 1812 m<sup>3</sup>, habitan 3 personas, las instalaciones, la acometida y el medidor se observaron en buen estado. La dirección correcta es Mna 4 casa 122 Libertador 2.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de JULIO de 2019, cobrando el consumo que registró el medidor en dicho periodo equivalente a 19 m<sup>3</sup>.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de JULIO de 2019, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición. Mediante solicitud N° 2999906 del 05/09/2019, se requirió al Grupo de Matriculas para que actualizara la dirección del predio, para que la correspondencia le pueda llegar, porque en el trámite de la reclamación, Servientrega no encontró la dirección como lote 122 Vista Hermosa. Dirección del predio la cual era incompleta.

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.

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

3) Que por lo anterior, este despacho considera que la actuación de la empresa, enmarca

dentro del régimen legal que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios, al haber tramitado en oportuna y en debida forma el recurso, con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

*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.”*

### **CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD**

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-82653** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-7	483	6	30	9542	47711	-38169
AJUSTE A LA DECENA	2019-7	483	0	0	-1	-4	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-7	483	6	30	11122	55609	-44487

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 HUMBERTO CASTRILLON contra la Resolución No. **235809-52** de **5 DE AGOSTO DE 2019**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.** **CREDITO** a la Matrícula No. 746438 la suma de **-82653**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 5 DE SEPTIEMBRE 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. 19222-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Recurso No</b>	<b>19222-52</b>
Fecha Resolución Recurso	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
RECLAMO	236070 de 21 DE AGOSTO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	SANDRA LILIANA SANCHEZ
Identificación del Peticionario	42094798
Matrícula No.	196600
Dirección para Notificación	CL 22 BIS # 2 B - 12 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

Visita No. 2980679

## Resolución No. 19222-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19222 DE 26 DE AGOSTO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 236070 DE 20 DE AGOSTO DE 2019**

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) SANDRA LILIANA SANCHEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42094798 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236070-52 de 21 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. 196600 Ciclo 3, ubicada en la dirección CL 22 BIS # 2 B - 12, Barrio SAN JORGE en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-8.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 26 DE AGOSTO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo de agosto, solicita revisar, e informa que la dirección correcta es Calle 22 Bis 2B-06 piso 1, y que le dejaron la citación del reclamo en otro predio, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, misma que se llevó a cabo por personal del Departamento de Atención al Cliente el **día 28 de agosto de 2019**, donde se constató que al predio se presta el servicio de acueducto a través de acometida de 1/2" de diámetro, tiene instalado el medidor N° **1015MMCAF010470AA**, el cual presenta una lectura acumulada de **2437 m3**, el uso es residencial, el nivel de ocupamiento es de tres **(3) personas** y **al revisar las instalaciones internas se encontraron en buen estado, sin fugas.**

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **agosto de 2019**, facturó los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "*La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*" sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó y que en el momento de la revisión

con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

## **2.6 Visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas y Actas de visita**

*Toda visita de instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipos de medida, por el prestador deberá:*

- *Ser efectuada por un empleado o contratista del prestador, quien se identificará mediante carné suscrito por el funcionario facultado por el prestador, en el que se precise un número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.*
- *Dejar registrado lo sucedido durante la visita en un Acta de Instalación o Acta de Revisión del Medidor, según el caso, en el que se haga constar el estado del medidor, sus características, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o que se dejen conectados para determinar el consumo que se realiza.*

*El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario, suscriptor o su representante, o por quien atienda la diligencia siempre que sea mayor de edad.*

*El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:*

- *Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia,*
- *Características generales de la conexión y de los equipos de medida,*
- *Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados,*
- *Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble,*
- *Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es al lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente,*
- *Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida,*
- *Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio,*
- *Nomenclatura del inmueble,*
- *Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende,*
- *Observaciones sobre el estado del equipo de medida,*
- *Un espacio para las observaciones de quien atienda la visita.*



*El prestador deberá permitir que los comentarios y observaciones del usuario o suscriptor queden debidamente consignados y hagan parte del expediente.*

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrojadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período reclamado (agosto) al consumo por aforo, es decir 18 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 **-20664** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-8	400	5	11	7952	17494	-9542
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	400	5	11	9268	20390	-11122

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 SANDRA LILIANA SANCHEZ en contra de la Resolución No. 236070-52 de 21 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. 196600 la suma de -20664.** 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 5 DE SEPTIEMBRE 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. 19240-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Recurso No</b>	<b>19240-52</b>
Fecha Resolución Recurso	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
RECLAMO	236018 de 14 DE AGOSTO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA ALEIDA SOTO
Identificación del Peticionario	24432775
Matrícula No.	1818293
Dirección para Notificación	AV AMERICAS # 50- 03 BLQ 2 APTO 602 PASEO DE CASTELLANA

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

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

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

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

Visita No. 2983721

## Resolución No. 19240-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19240 DE 28 DE AGOSTO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 236018 DE 12 DE AGOSTO DE 2019**

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

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIA ALEIDA SOTO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24432775 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236018-52 de 14 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. 1818293 Ciclo 11, ubicada en la dirección AV AMERICAS # 50- 03 BLQ 2 APTO 602, Barrio PASEO DE LA CASTELLANA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-7.**

Que el 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 solicita reliquidar alto consumo, no han encontrado la causa, sin daños, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, para lo a cual se desplazó el personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 02/09/2019 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 725 m<sup>3</sup>, acometida y medidor se observan en buen estado, no se pudo ingresar al predio porque se encontraba solo.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de JULIO de 2019, y no se investigó la causa de la desviación y se cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 7 m<sup>3</sup> y se facturaron en su totalidad.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma

el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de JULIO de 2019, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 2 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de JULIO de 2019. **revocándose así la decisión inicial**, 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.”

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.*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-17223** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-7	470	2	7	3181	11133	-7952

AJUSTE A LA DECENA	2019-7	470	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-7	470	2	7	3707	12975	-9268

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 MARIA ALEIDA SOTO en contra de la Resolución No. 236018-52 de 14 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. 1818293 la suma de **-17223**. 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 5 DE SEPTIEMBRE 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. 236236-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ADRIANA PORRAS 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:

<b>Resolución No</b>	<b>236236-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ADRIANA PORRAS CARDONA
Matrícula No	153049
Dirección para Notificación	edificioguillermocortes@gmail.com CENTRO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2980673

## Resolución No. 236236-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236236 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) ADRIANA PORRAS CARDONA identificado con N.I.T. No. 816000521-6, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 236236 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 153049 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 7 # 15- 73 ED GUILLERMO CORTES en el (los) periodo(s) facturados(s) .

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de "La facturación es igual al consumo" o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.



Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Consagra el Decreto 302/2000, en el artículo 16. De los medidores generales o de control. “En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas debe existir un medidor totalizador inmediatamente aguas debajo de la acometida. También deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o unidades inmobiliarias cerradas”.

Parágrafo 1º. La diferencia de consumo resultante entre el medidor general y la sumatoria de los medidores individuales, corresponderá al consumo de las áreas comunes.”

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **153049**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Agosto/19</b>	124 m3	121 m3	3 m3	199 m3	Correcto diferencia de lectura: <b>3 m3 + 196 m3</b> acumulados = <b>199</b> Art. 146-Ley 142/94
<b>Julio/19</b>	120 m3	120 m3	0 m3	13 m3	Cobro por promedio: <b>13 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) Quedan pendientes por facturar: <b>196 m3</b>
<b>Junio/19</b>	240 m3	110 m3	130 m3	11 m3	Cobro por promedio: <b>11 m3</b> Art. 146-Ley 142/94 Quedan pendientes por facturar: <b>196 m3</b>
<b>Mayo/19</b>	209 m3	120 m3	89 m3	12 m3	Cobro por promedio: <b>12 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) Quedan pendientes por facturar: <b>77 m3</b>

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 09 de Julio de 2019 por parte del equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que la PROPIEDAD HORIZONTAL cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida principal tiene instalado el TOTALIZADOR 0940MMCEL00041AA el cual registra una lectura acumulada de 9634 m3. SE REVISÓ EL INMUEBLE Y EL TOTALIZADO, “Se verificaron todas las instalaciones del edificio y áreas comunes, no existen fugas, ni daños, instalaciones en buen estado .”

Por otro lado, es de tomar en cuenta las visitas realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **11 de Mayo de 2019**, en donde manifiestan que “**hubo en tanque de reserva, boto mucha agua pero ya fue reparado, predio sin fugas.**”, igualmente el grupo de revisión realizó visita el día **11 de Junio de 2019**, en donde manifiestan “ **Predio sin fugas**”, 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 **Mayo 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **89 m3**, de los cuales se facturaron **12 m3** promedio, dejando así un consumo acumulado de **77 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Junio 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **130 m3**, de los cuales se facturaron **11 m3** promedio, dejando así un consumo acumulado de **196 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Julio 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **0 m3**, de los cuales se facturaron **13 m3** promedio, dejando así un consumo acumulado de **196 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Agosto 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **3m3**, de los cuales se le sumaron **196 m3** acumulados, para los cuales se facturaron **199 m3**.*

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. **153049** por la Empresa, respecto al período de **Agosto 2019 por 199 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**

**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.”*

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el parágrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

*“PARÁGRAFO: Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. .”*

## **DECRETO 1077 DE 2015**

### **DEFINICIONES**

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

**5. Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

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

**34. Medidor general o totalizador.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

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

35. **Multiusuarios.** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

#### **RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:**

- ✓ **Artículo 75.** *Micromedición. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.*

*(...)*

*En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar.*

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 ADRIANA PORRAS CARDONA identificado con N.I.T. No. 816000521-6 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) ADRIANA PORRAS CARDONA enviando citación a Correo Electrónico:, edificioguilermocortes@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: ADRIANA PORRAS CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 153049 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 5 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**

**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. 236256-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236256-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ANGELA MONTES
Matrícula No	436709
Dirección para Notificación	CR 11 # 48- 139 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

Visita No. 2980898

## Resolución No. 236256-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236256 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) ANGELA MONTES identificado con C.C. No. 60382555, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236256 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 436709 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 11 # 48- 139 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE AGOSTO DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Angela Montes 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° P1215MMCMX28946AA el cual registra una lectura acumulada de 734 m3. habitan 3 personas, instalaciones hidráulicas, acometida y medidor en buen estado, no se observaron fugas.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de JULIO de 2019, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de 60 m3 que registró el equipo de medida (704-644 M3) se facturaron 19 m3, quedando pendiente por facturar 41 m3, y para el período de AGOSTO DE 2019 se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio y a los 14 m3 que registró el equipo de medida en AGOSTO se le agregaron los 41 m3 dejados de facturar en el período anterior, para un total de consumo facturado de 55 m3, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa entre los dos periodos, es decir JULIO Y AGOSTO DE 2019 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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.*

**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.”*

**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 ANGELA MONTES identificado con C.C. No. 60382555 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) ANGELA MONTES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 48- 139 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: ANGELA MONTES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 436709 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 5 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. 236240-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236240-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ANA MARIA OCAMPO RESTREPO
Matrícula No	586040
Dirección para Notificación	CL 17 # 24- 02 A.COMUN 00 CIUDAD JARDIN

**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. 2980654

## Resolución No. 236240-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236240 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) ANA MARIA OCAMPO RESTREPO identificado con C.C. No. 42121580, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 236240 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 586040 Ciclo: 8 ubicada en: CL 17 # 24- 02 A.COMUN 00 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)

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de "La facturación es igual al consumo" o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor

individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Consagra el Decreto 302/2000, en el artículo 16. De los medidores generales o de control. "En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas debe existir un medidor totalizador inmediatamente aguas debajo de la acometida. También deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o unidades inmobiliarias cerradas".

Parágrafo 1º. La diferencia de consumo resultante entre el medidor general y la sumatoria de los medidores individuales, corresponderá al consumo de las áreas comunes."

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 586040**, se le ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado AC	Observac
Agosto	63212 m3	62673 m3	539 m3	516 m3	23 m3	23 m3	Consumo diferencia de (Art. 146-Ley

Una vez presentado el reclamo **236240** el día **26 de Agosto de 2019**, se procedió por parte del grupo técnico de Servicio al Cliente a efectuar la revisión respectiva al predio el día **30 de Agosto de 2019**, teniendo como resultado la siguiente observación por parte del técnico MARIO MOLINA: **"Se revisaron todas las instalaciones del área común y están en buen estado, no existen fugas, ni daños. El lector asigno el promedio verificar histórico de lectura ya que se asignó una lectura por encima. Lectura Actual: 63477 m3"**. Situación que da claridad sobre la causa del bajo consumo en el predio.

Ahora bien, se observa en el sistema que existen anomalías en la facturación del **Agosto 2019**, ya que el grupo de facturación previa al percatarse de la significativa disminución del consumo, procedió a generar cobro por concepto de promedio en este periodo mientras se constataban las circunstancias de hecho que pudiesen haber alterado el consumo de agua.

Por esto, al hacer un análisis de la información allegada por el técnico encargado de realizar la visita al predio en donde se aclara que no existen fugas, daños o cualquier otra circunstancia que pueda haber modificado drásticamente el consumo, es claro que no existen inconvenientes o alteraciones en el predio, la reducción del consumo de agua se debe exclusivamente a la disminución en la utilización del servicio.

De acuerdo con lo anterior, encuentra la Empresa que los consumos facturados a la **matrícula No. 586040 NO SON CORRECTOS**, ya que se generó cobro por concepto de promedio en un predio que genero efectiva diferencia de lectura, por lo cual, se realizará reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: **Agosto 2019 de 72 m3 a 23 m3**, actuando dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

**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 **-267824** detallado así:

Concepto	Período	Causa	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
	2019-8	486	0	0	-4	0	-4

NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-8	486	10	59	9336	55080	-45744
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-8	486	10	59	10881	64196	-53316
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-8	486	10	59	15904	93832	-77929
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-8	486	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	486	10	59	18536	109364	-90827

## 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.

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el párrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

**“PARÁGRAFO:** Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. .”

### DECRETO 1077 DE 2015

#### DEFINICIONES

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

5. **Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. **Medidor general o totalizador.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

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

35. **Multiusuarios.** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

## RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

- ✓ **Artículo 75.** *Micromedición. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.*

(...)

*En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar.*

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 ANA MARIA OCAMPO RESTREPO identificado con C.C. No. 42121580 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) ANA MARIA OCAMPO RESTREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 # 24- 02 A.COMUN 00 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: ANA MARIA OCAMPO RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 586040 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 5 DE SEPTIEMBRE 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. 236279-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236279-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LIDA OMAIRA PINTO IZAQUITA
Matrícula No	785618
Dirección para Notificación	CR 20 # 9- 10 A.COMUN 00 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. 2982780

## Resolución No. 236279-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236279 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) LIDA OMAIRA PINTO IZAQUITA identificado con C.C. No. 34044174, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 236279 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 785618 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 20 # 9- 10 A.COMUN 00 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8.

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de "La facturación es igual al consumo" o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Consagra el Decreto 302/2000, en el artículo 16. De los medidores generales o de control. "En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas debe existir un medidor totalizador inmediatamente aguas debajo de la acometida. También deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que

conforman el edificio o unidades inmobiliarias cerradas”.

Parágrafo 1º. La diferencia de consumo resultante entre el medidor general y la sumatoria de los medidores individuales, corresponderá al consumo de las áreas comunes.”

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 785618**, el cual cuenta con 15 matrículas hijas, se le ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado AC	Observación
Agos.	55935 m3	55459 m3	476 m3	336 m3	140 m3	140 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 14

Una vez presentado el reclamo **236279** el día **27 de Agosto de 2019**, se procedió por parte del grupo técnico de Servicio al Cliente a efectuar la revisión respectiva al predio el día **3 de Septiembre de 2019**, la cual se realizó teniendo como resultado la siguiente observación por parte del técnico MARIO A. MOLINA: **“Se verificaron todas las instalaciones del conjunto y están en buen estado, no existen anomalías, se lavo el tanque hace 15 días. Lectura Actual: 56167 m3.”** Situación que da claridad sobre las causas que pueden haber generado los consumos reclamados al realizar lavado de tanque de reserva.

De igual modo se encuentra en nuestro Sistema de Información Comercial que el grupo de previa perteneciente al departamento de facturación grabo la siguiente novedad en el módulo de lecturas el día 21 de Agosto de 2019: **“Predio sin fugas, llenaron tanque de reserva”**, lo cual confirma la información suministrada por el operario encargado de realizar la visita técnica el **3 de Septiembre de 2019**.

De acuerdo con lo anterior, encuentra la Empresa que los consumos facturados a la **matrícula No. 785618 SON CORRECTOS**, por lo cual, no se realizará modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, actuando dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

**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)

- **DECRETO 1077 DE 2015**

#### **DEFINICIONES**

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

5. **Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. **Medidor general o totalizador.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

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

35. **Multiusuarios.** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

#### **RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:**

✓ **Artículo 75.** Micromedición. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.

(...)

En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar.

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 LIDA OMAIRA PINTO IZAQUITA identificado con C.C. No. 34044174 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) LIDA OMAIRA PINTO IZAQUITA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 20 # 9- 10 A.COMUN 00 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: LIDA OMAIRA PINTO IZAQUITA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 785618 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 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236280-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236280-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	EDUARD GONZALEZ
Matrícula No	322610
Dirección para Notificación	CALLE 34 # 7 B-05 LC 1 SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2998422

## Resolución No. 236280-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236280 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) EDUARD GONZALEZ identificado con C.C. No. 1077149582, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236280 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 322610 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CALLE 34 # 7 B-05 LC 1 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 **322610**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	10 m3	0 m3	10 m3	10 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 **05 de Septiembre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO: ***“Predio solo que utilizan de bodega bajo consumo el medidor que está relacionado en el informe es el que está instalado en el predio, instalaciones en buen estado Medidor funcionando correctamente. Lectura Actual: 10 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. **322610** por la Empresa, respecto al periodo **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 EDUARD GONZALEZ identificado con C.C. No. 1077149582 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) EDUARD GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 34 # 7 B-05 LC 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: EDUARD GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 322610 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 5 DE SEPTIEMBRE 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. 236335-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236335-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	CONSUELO ALZATE
Matrícula No	19607806
Dirección para Notificación	cloteroa@gmail.com SAN JOAQUIN

**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. 2984909

## Resolución No. 236335-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236335 de 28 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 28 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) CONSUELO ALZATE identificado con C.C. No. 42050754, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236335 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19607806 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CALLE 82 # 34 - 65 TORRE 5 APTO 703 en el (los) periodo(s) facturados(s) .

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19607806**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	71 m3	44 m3	27 m3	27 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 **02 de Septiembre del 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por el funcionario FREDY RAMOS RIOS: **“Se llama al teléfono registrado varias veces y no contestan se vistió el apartamento esta solo hace varios meses. Llave de paso cerrada. Nota se habré la llave de paso y se observa el medidor con todo cerrado y no registra consumo. Lectura Actual: 71 m3.”** Situación que no da claridad sobre las causas que generaron el consumo elevado, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

A pesar de que la usuaria manifiesta que el predio está desocupado el instrumento de medida avanzo de 44 m3 a 71 m3 arrojando una diferencia de 27 m3.

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión en visita previa a la facturación, según efectuada el día **21 de Agosto del 2019**, en donde manifiestan **“PREDIO SOLO, MEDIDOR NO REGISTRA”**. Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

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”.*

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. **19607806** por la Empresa, respecto al período de **Agosto de 2019 por 27 m3, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por consumo diferencia de lectura, 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.*

*Habr  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 CONSUELO ALZATE identificado con C.C. No. 42050754 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) CONSUELO ALZATE enviando citación a Correo Electrónico:, [cloteroa@gmail.com](mailto:cloteroa@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: CONSUELO ALZATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19607806 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 5 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**

**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. 236296-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLANCA LILIA BALLESTEROS 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:

<b>Resolución No</b>	<b>236296-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	BLANCA LILIA BALLESTEROS TREJOS
Matrícula No	1538719
Dirección para Notificación	AV LAS.AMERICAS # 54- 10 CS 5 BOSQUES DE SAN

**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. 2982967

## Resolución No. 236296-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236296 de 28 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 28 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) BLANCA LILIA BALLESTEROS TREJOS identificado con C.C. No. 24931923, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236296 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1538719 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: AV LAS.AMERICAS # 54- 10 CS 5 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 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) Blanca Ballesteros 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° P1415MMRSA55315AA el cual registra una lectura acumulada de 458 m3. Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.

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 en este periodo avanzó de 441 a 452 m3 arrojando un consumo de 11 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de 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.”*

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 BLANCA LILIA BALLESTEROS TREJOS identificado con C.C. No. 24931923 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) BLANCA LILIA BALLESTEROS TREJOS enviando citación a Dirección de Notificación:, AV LAS.AMERICAS # 54- 10 CS 5 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BLANCA LILIA BALLESTEROS TREJOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1538719 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 5 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. 236321-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236321-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	CAROLINA RAMIREZ
Matrícula No	19617151
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 27 PS 2 PERLA DEL SUR

**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. 2983794

## Resolución No. 236321-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236321 de 29 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 29 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) CAROLINA RAMIREZ identificado con C.C. No. 1088239870, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236321 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19617151 Ciclo: 10 ubicada en: MZ 2 CS 27 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 N° 19617151, perteneciente a la MZ 2 CS 27 PS 2 – PERLA DEL SUR, se ha facturado de la siguiente manera:

- **MEDIDOR:** P1715MMRSA106581AA

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	121 m3	102 m3	19 m3	19 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 del (la) señor (a) GLORIA M. SALAZAR, identificado (a) con CC N° 34.052.838 y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **30 de Agosto de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico FREDDY RAMOS RIOS: **“Se reviso el predio hay medidores trocados a la matrícula reclamante número 19617151 del piso dos le pertenece el medidor número P1715MMRSA106528 con lectura 126 metros y a la matrícula número 19617159 del piso tres le pertenece el medidor número P1715MMRSA106581AA con lectura 126 metros viven cuatro personas, no existen fugas instalaciones en buen estado. Lectura 126 metros..”**

Por lo cual se procedió a analizar el consumo de la matrícula N° 19617159 perteneciente a la MZ 2 CS 27 PS 3 – PERLA DEL SUR, encontrándose la siguiente facturación:

- **MEDIDOR:** P1715MMRSA106528AA

Períodos 2018-2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	121 m3	108 m3	13 m3	13 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley

					142/94)
--	--	--	--	--	---------

Con base en la observación del operario en la visita del **30 de Agosto de 2019**, se pudo encontrar que las matrículas en mención tienen los medidores trocados, por lo cual se creó el orden de trabajo **N° 2999909** al departamento de medición para que efectúen el destroqué de los medidores y actualicen de manera efectiva la información de las matrículas respecto a los aparatos de medida.

De este modo se evidencia que para el periodo de **Agosto 2019** el consumo facturado fue de **19 m3**, siendo realmente según el medidor respectivo un consumo de **13 m3**, en este orden se puede concluir que:

Períodos 2019	Consumo Facturado	Consumo Real	Diferencia
Agosto	19 m3	13 m3	+ 6 m3

**El medidor P1715MMRSA106528AA perteneciente realmente a la matrícula 19617151 tiene a favor un total de 6 m3**

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. **19617151** con el medidor **P1715MMRSA106581AA** por la Empresa, respecto al periodo de **Agosto 2019 por 19 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que se está facturando con un medidor que no corresponde al consumo real del predio, siendo el medidor correcto el **P1715MMRSA106528AA**, el cual tiene un consumo real de **13 m3** en dicho periodo, para concluir se indica que los consumos de los periodos reclamados **SERAN OBJETO DE RELIQUIDACION de la siguiente manera: Agosto 2019 de 19 m3 a 13 m3** 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 **-41686** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-8	411	0	0	-1	0	-1
DESC. VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2019-8	411	6	0	-9760	0	-9760
	2019-8	411	6	0	-11263	0	-11263
CONSUM	2019-8	411	0	6	0	9542	-9542

0 ACUEDU CTO							
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2019-8	411	0	6	0	11122	-11122
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	411	0	0	0	-3	3

## 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.***

*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)*

- **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 CAROLINA RAMIREZ identificado con C.C. No. 1088239870 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) CAROLINA RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 27 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: CAROLINA RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19617151 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 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY**

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

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236322-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236322-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ANGELA MARIA GRANADA GARCIA
Matrícula No	1218148
Dirección para Notificación	CR 17 # 6- 44 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. 2983800

## Resolución No. 236322-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236322 de 29 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 29 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) ANGELA MARIA GRANADA GARCIA identificado con C.C. No. 29817333, obrando en calidad de Poseedor presentó RECLAMO No. 236322 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1218148 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 17 # 6- 44 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)

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de "La facturación es igual al consumo" o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Consagra el Decreto 302/2000, en el artículo 16. De los medidores generales o de control. “En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas debe existir un medidor totalizador inmediatamente aguas debajo de la acometida. También deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o unidades inmobiliarias cerradas”.

Parágrafo 1º. La diferencia de consumo resultante entre el medidor general y la sumatoria de los medidores individuales, corresponderá al consumo de las áreas comunes.”

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1218148**, el cual cuenta con 20 matrículas hijas, se le ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado AC	Observación
Agosto	88380m 3	87678m 3	702 m3	476 m3	226 mt3	226 mt3	Consumo por difere lectura (Art. 146-Ley 142

Una vez presentado el reclamo **236322** el día **29 de Agosto de 2019**, se procedió por parte del grupo técnico de Servicio al Cliente a efectuar la revisión respectiva al predio el día **04 de septiembre de 2019**, la cual se realizó teniendo como resultado la siguiente observación por parte del técnico MARIO MOLINA: **“Se verificaron todas las instalaciones del área común y no existen fugas ni daños se conforman por 3 años y 3 lavamanos. Lectura Actual: 88689 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.

Por último, se pudo constatar en el Sistema de Información que los aparatos de medida pertenecientes a los 20 predios “hijas”, cumplen con todos los requerimientos tecnológicos exigidos por la Empresa y se encuentran en buen estado, por lo cual, es claro que no existen anomalías que puedan afectar el consumo de dichos predios o de su totalizador, facturando únicamente el resultado que se obtiene al descontar el consumo de las “hijas” del medidor “madre” o totalizador.

De acuerdo con lo anterior, encuentra la Empresa que los consumos facturados a la **matrícula No. 1218148 SON CORRECTOS**, por lo cual, no se realizará modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, actuando dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

**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)

- **DECRETO 1077 DE 2015**

#### **DEFINICIONES**

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

5. **Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. **Medidor general o totalizador.** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

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

35. **Multiusuarios.** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

#### **RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:**

- ✓ **Artículo 75.** Micromedición. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.

(...)

En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar.

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 ANGELA MARIA GRANADA GARCIA identificado con C.C. No. 29817333 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) ANGELA MARIA GRANADA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 # 6- 44 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: ANGELA MARIA GRANADA GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1218148 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 5 DE SEPTIEMBRE 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. 236356-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236356-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	VICTOR HUGO LOPEZ
Matrícula No	922542
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 20 DORADO-A VILLLA CONSOTA

**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. 2985314

## Resolución No. 236356-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236356 de 30 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 30 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) VICTOR HUGO LOPEZ identificado con C.C. No. 10198033, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236356 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 922542 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 20 DORADO A VILLA CONSOTA 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019 en la que participó el(la) señora(a) Victor Hugo Pérez como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 1115MMCCA15460AA el cual registra una lectura acumulada de 1077 m<sup>3</sup>. instalaciones internas, acometida y medidor en buen estado, viven dos adultos y dos niños hace dos años.

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 en este periodo avanzó de 1044 a 1068 m<sup>3</sup> arrojando un consumo de 24 m<sup>3</sup>, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura. No se encuentra novedad alguna que justifique la modificación del consumo facturado, no hay fugas imperceptibles, ni se presentó desviación significativa.

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.”*

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 VICTOR HUGO LOPEZ identificado con C.C. No. 10198033 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) VICTOR HUGO LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 20 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: VICTOR HUGO LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 922542 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 5 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. 236418-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236418-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	COMERCIALIZADORA ARTURO CALLE
Matrícula No	1944149
Dirección para Notificación	auxserpya@arturocalle.com CAIMALITO - LA CARBONI

**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. 2987482

## Resolución No. 236418-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236418 de 2 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que el día 2 DE SEPTIEMBRE DE 2019 la firma COMERCIALIZADORA ARTURO CALLE identificada con N.I.T. No. 900342297, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236418 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto N° 1944149 Ciclo: 14 ubicada en: BDG 3 B.

Una vez consultado el Sistema de Información comercial de la Empresa, se observó respecto a la matrícula No. 1944149 que la misma cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1315MMCEL36235AA el cual registra una lectura acumulada de 17 m3. y respecto a la facturación, se tiene que para el periodo de Agosto/2019 se ha realizado **únicamente por concepto de cargos fijos**, por valor de \$13.870, los cuales para su información se discriminan de la siguiente manera:

<b>CARGO FIJO ACUEDUCTO:</b>	<b>\$8.740</b>
<b>CONTRIBUCIÓN CARGO FIJO ACUEDUCTO:</b>	<b>\$5.130</b>

La disponibilidad del servicio se confirmó con la visita realizada al predio el día 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019, donde se consignó la siguiente observación: "Se revisó es un lote, tiene instalado medidor y acometida. No tiene conexiones de agua".

De lo anterior se puede concluir que el predio **si cuenta con la disponibilidad del servicio pese a que no usa el mismo**, así las cosas, se evidencia que la Empresa ha mantenido a disposición del usuario el servicio de acueducto, y al no generarse consumo alguno en el predio en aplicación a lo dispuesto en los artículos 9 numeral 2 y 146 de la ley 142 de 1994, se procede a facturar únicamente por concepto de cargos fijos, de acuerdo con el **contrato de servicios públicos (Resolución No.182 de 2004)** celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la matrícula reclamante, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el **artículo 128 de la Ley 142 de 1993**, donde el servicio que se presta es el acueducto a cambio de un precio en dinero, de acuerdo con las estipulaciones establecidas dentro del mismo.

Finalmente, como alternativa final le queda la inactivación de la matrícula, trámite que puede realizar presentando solicitud de retiro en el Centro de Servicios.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

**Artículo 90 de la Ley 142 de 1994,** numeral 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 COMERCIALIZADORA ARTURO CALLE identificado con N.I.T. No. 900342297 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) COMERCIALIZADORA ARTURO CALLE enviando citación a Correo Electrónico:, auxserpya@arturocalle.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: COMERCIALIZADORA ARTURO CALLE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1944149 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 5 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. 236391-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236391-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA EMILSE GUAGUARABE SIAGAMA
Matrícula No	19542976
Dirección para Notificación	CS 18 ESTACION VILLEGAS

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2986377

## Resolución No. 236391-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236391 de 2 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) MARIA EMILSE GUAGUARABE SIAGAMA identificado con C.C. No. 1092911315, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236391 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19542976 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: 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. **19542976**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Agosto</b>	652 m3	652 m3	0 m3	119 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>0 m3 + 119 m3</b> acumulados = <b>119 m3</b> facturados. (Art. 146-Ley 142/94).
<b>Julio</b>	652 m3	519 m3	133 m3	14 m3	Cobro por promedio: <b>14 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94); <b>119 m3</b> pendientes por facturar.

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **3 de Septiembre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones 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 solo hay menores de edad, se le marca a la usuaria en 4 ocasiones quien no contesta. Lectura Actual: 428 m3.”**

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”.*

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** se generó una diferencia de lectura de **133 m3**, de los cuales se le facturaron **14 m3** por concepto de promedio (mientras se confirmaban casusas de consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **119 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Agosto 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **0 m3**, a los cuales se le sumaron los **119 m3** acumulados de periodos anteriores para el total de **119 m3** facturados en este periodo.*

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **28 de Agosto del 2019**, en donde manifiestan que **“Se cobran 119 m3 pendientes del mes 7. Queda p/te el con sumo del mes 8, no se pudo leer, encerrado. 4 Personas,”**

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. **19542976** por la Empresa, respecto al período de **Agosto 2019 por 119 m3 SON CORRECTOS**, ya que se está efectuando cobro por concepto de 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**.

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES:**

Lo anterior con fundamento legal en:

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

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

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

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

**Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de**

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA EMILSE GUAGUARABE SIAGAMA identificado con C.C. No. 1092911315 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) MARIA EMILSE GUAGUARABE SIAGAMA enviando citación a Dirección de Notificación:, 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: MARIA EMILSE GUAGUARABE SIAGAMA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19542976 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 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **smoreno**



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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236403-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236403-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ANAS SOLINA RESTREPO RAMIREZ
Matrícula No	458067
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 27 PS 1 SAN FERNANDO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2987526

## Resolución No. 236403-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236403 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) ANAS SOLINA RESTREPO RAMIREZ identificado con C.C. No. 28726769, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236403 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 458067 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 9 CS 27 PS 1 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. **458067**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	940 m3	934 m3	6 m3	56 m3	Cobro por diferencia de lectura más acumulado: <b>6 m3 + 50 m3 = 56 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	934 m3	879 m3	55 m3	5 m3	Cobro por Promedio: <b>5 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) Quedan pendientes por facturar <b>50 m3</b>

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **05 de Septiembre del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio, en presencia de la señora ANA RESTREPO identificada con C.C 28.726.769, 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. Lectura Actual: 942 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.

En el periodo de Julio 2019 el predio presento una desviación significativa en el consumo, Por esta razón es de tomar en cuenta la observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **23 de Agosto de 2019**, en donde manifiestan que **“se cobran 50 mts pend del mes 07 y consumo del mes 08, se revisó predio no hay fugas visibles y en agosto el consumo se normalizo”**, 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** se generó una diferencia de lectura de **55 m3**, de los cuales se le facturaron **5 m3**, dejando así un consumo acumulado de **50 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Agosto 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **6 m3**, a los que se le sumaron los **50 m3** acumulados, por lo que se facturo consumo de **56 m3**.*

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. **458067** por la Empresa, respecto al periodo de **Agosto de 2019 por 56 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 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.**
  - 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 ANAS SOLINA RESTREPO RAMIREZ identificado con C.C. No. 28726769 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) ANAS SOLINA RESTREPO RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 9 CS 27 PS 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: ANAS SOLINA RESTREPO RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 458067 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 5 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**

**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. 236408-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236408-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	BRAHIAN STEVEN GUEVARA
Matrícula No	19618606
Dirección para Notificación	CONDOMINIO LA.MOLIENDA.CASA.12 CERRITOS

**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. 2987484

## Resolución No. 236408-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236408 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que el día 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el señor BRAHIAN STEVEN GUEVARA identificado con C.C. No. 18618700, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236408 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19618606 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CONDOMINIO LA.MOLIENDA.CASA.12 en el **periodo facturado 2019-8.**

Al revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial se observa que la empresa en el periodo de AGOSTO DE 2019 ha facturado los consumos por estricta diferencia de lectura, esto es, que el medidor presentó una diferencia de 58 m3, avanzando de 281 a 339 m3, con lo que se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector.

Teniendo en cuenta su observación, se observa también que en el periodo de JUNIO/2019 se tuvo en cuenta la existencia de la fuga y su reparación por lo que aunque el medidor marcó por diferencia de lecturá 82 m3 (de 149 a 231), solo se facturó 12 m3 en garantía de sus derechos como usuario.

Con los resultados obtenidos en la visita practicada el día 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 con ocasión a su reclamación, en la que participó el señor BRAHIAN STEVEN GUEVARA como usuario del servicio y 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°J18FA809191 el cual registra una lectura acumulada de 363 m3. **y la observación: " Se revisó el predio y se observa la reparación de una fuga adelante del medidor en zona verde, las demás instalaciones en buen estado viven seis personas hace varios años".**

***“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 para el periodo de **AGOSTO/2019** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y el uso y el cuidado de las instalaciones hidráulicas internas son responsabilidad exclusiva del usuario.

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

**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 BRAHIAN STEVEN GUEVARA identificado con C.C. No. 18618700 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) BRAHIAN STEVEN GUEVARA enviando citación a Dirección de Notificación:, CONDOMINIO LA.MOLIENDA.CASA.12 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: BRAHIAN STEVEN GUEVARA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19618606 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 5 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. 236429-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236429-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA ISABEL CARMONA RIBERA
Matrícula No	692061
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 10 EL FUTURO

**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. 2987491

## Resolución No. 236429-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236429 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) MARIA ISABEL CARMONA RIBERA identificado con C.C. No. 30357203, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236429 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 692061 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 10 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8,2019-7,2019-6.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **692061**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promec	Tipo	Fec de lect
2019	Agosto	1	556	528	28	26 V		19/08/2019
2019	Julio	1	528	495	33	24 V		19/07/2019
2019	Junio	1	495	465	30	23 V		19/06/2019

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia del (la) señor (a) JEISON D. SERNA identificado (a) con CC N° 1.088.203.454, practicada el día **4 de Septiembre de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico FREDDY RAMOS RIOS: **“Se revisó el predio este medidor es para piso uno y dos , en el piso uno el sanitario presenta fuga por agua stop se le indicó al usuario para que la reparen lo más pronto posible, las demás instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 568 m3.”** Situación que se puede tomar como causa generadora del consumo elevado en el periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **692061** por la Empresa, respecto a los períodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura en un predio que se pudo verificar cuenta con instalaciones en buen estado en la actualidad y según lo reportado en visita técnica cuenta con presencia de fuga externa, por

lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES:**

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

**“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.**

(...)

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

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

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

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

*Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas*

*imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido." (Negrilla y cursiva del despacho)*

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA ISABEL CARMONA RIBERA identificado con C.C. No. 30357203 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) MARIA ISABEL CARMONA RIBERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ISABEL CARMONA RIBERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 692061 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 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236410-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236410-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ADRIANA PATRICIA HOLGUIN
Matrícula No	19615153
Dirección para Notificación	CARRERA 44 No. 86 B - 05 MZ 4 TORRE 5 APTO 203

**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. 2987471

## Resolución No. 236410-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236410 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) ADRIANA PATRICIA HOLGUIN identificado con C.C. No. 42090941, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236410 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19615153 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CARRERA 44 No. 86 B - 05 MZ 4 TORRE 5 APTO 203 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2018-11.

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. **19615153**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Agosto	1	145	130	15	16	V	18/08/2019

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio practicada en presencia del (la) señor (a) ADRIANA HOLGUIN, identificado (a) con CC N° 42.090.941, el día **05 de Septiembre de 2019**, por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se revisó el predio el cual existe fuga en sanitario por tapón agua stop. Lectura Actual: 154 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. 19615153 por la Empresa, respecto los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, la empresa llego 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.*

*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)*

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 ADRIANA PATRICIA HOLGUIN identificado con C.C. No. 42090941 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) ADRIANA PATRICIA HOLGUIN enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 44 No. 86 B - 05 MZ 4 TORRE 5 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: ADRIANA PATRICIA HOLGUIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19615153 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 5 DE SEPTIEMBRE 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. 236420-52 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236420-52</b>
Fecha Resolución	5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	17 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	yeins americo agualipia copete
Matrícula No	1892967
Dirección para Notificación	jamera.9@gmail.com SAMARIA I

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 236420-52

DE: 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236420 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

### CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) yeins americo agualipia copete identificado con C.C. No. 1076820095, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236420 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1892967 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CL 36 B # 33- 11 MZ A CS 25 en el (los) periodo(s) facturados(s) .

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **AGOSTO** el predio de matrícula N° **1892967** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial que tengan acuerdo de pago.) por valor de \$147.180, mediante la factura No.46752713, con fecha límite de pago el **02 de Septiembre del 2019.**

Por lo anterior, el día **03 de Septiembre del 2019**, al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **03 de Septiembre del 2019**, procedimiento que no se hizo efectivo ya que el usuario presenta pago realizado el **03 de Septiembre del 2019 en EEP LA REBECA.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario presento pago,por lo tanto no se efectuó corte del servicio.

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) YEINIS AMERICO AGUALIPIA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio no fueron generados y no serán objeto de reliquidación.

### FUNDAMENTOS LEGALES

**Artículo 140 de la ley 142 de 1994.** *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364*

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

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

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

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 yeins americo agualipia copete identificado con C.C. No. 1076820095 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) yeins americo agualipia copete enviando citación a Correo Electrónico:, jamera.9@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: yeins americo agualipia copete la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1892967 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 5 DE SEPTIEMBRE 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**