

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. 313-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	313-52
Fecha Resolución	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ANGELA PATRICIA MARIN DUCUARA
Matrícula No	1190008
Dirección para Notificación	angelamarin19@hotmail.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

Pereira, 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Señor (a):
ANGELA PATRICIA MARIN DUCUARA
angelamarin19@hotmail.com
Teléfono: 3202503
Pereira

Radicación: 313 del 2 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Matrícula: 1190008
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: MALTRATO VERBAL POR PARTE DE COLABORADOR DE ENTREGA PRESENCIAL DE SOLICITUDES ESCRITAS HA PERSONA DE LA TERCERA EDAD Y SOLICITUD CON RADICADO DE JUZGADO EL CUAL NO SE ACEPTA.

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

De conformidad con la queja presentada el **2 de SEPTIEMBRE de 2019**, en la cual se hace a alusión a que el usuario del predio ubicado en la **MZ 35 CS 25, SAMARIA I**, tuvo inconvenientes con un funcionario de la Empresa al momento de realizar visita en su inmueble maltrato verbalmente a la suscriptora del servicio; al respecto y comedidamente, nos permitimos exponer lo siguiente:

Una vez radicada la queja y con el ánimo de dar pronta atención a esta, se comisionó a la empresa contratista encargada de realizar estas funciones para que aclarara dicha situación, la cual manifestó lo siguiente:

“Sobre la queja presentada por el usuario de la referencia, hemos procedido a verificar los hechos encontrando que efectivamente se presentó una situación inusual en la prestación de nuestros servicios existiendo alteración por parte de nuestro contratista, para lo cual se tomaran las acciones pertinentes encaminadas a mejorar la atención al cliente, de igual modo, este caso se llevara a los talleres de capacitación sobre servicio al cliente que se dictan permanentemente en nuestra Empresa, nuestro propósito es el de fortalecer a nuestro personal para que puedan afrontar situaciones adversas que se les presente en terreno dejando siempre una buena imagen de la misma, teniendo en cuenta además que esto repercute en la imagen de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.”

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) ANGELA PATRICIA MARIN DUCUARA

identificado con C.C. No. 1088307727 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) ANGELA PATRICIA MARIN DUCUARA enviando citación a Dirección de Notificación: angelamarin19@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **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. 315-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	315-52
Fecha Resolución	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	OSCAR POSADA MEJIA
Matrícula No	70243
Dirección para Notificación	burgerstackpereira@gmail.com CAMBULOS

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. 2999406

Pereira, 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Señor (a):
OSCAR POSADA MEJIA
burgerstackpereira@gmail.com
Teléfono: 3216674 - 3104233370

Radicación: 315 del 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Matrícula: 70243
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: NUESTRA PRETENCION ES QUE LOS CONTRATISTAS FINALICEN PRONTO EL CAMBIO DE ACOMETIDA SOLICITADO, PARA NO GENERAR MAS AFECTACION EN LA FACHADA DEL LOCAL.

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

En atención a la queja radicada el 3 DE SEPTIEMBRE DE 2019, mediante la cual manifiesta,

De conformidad con la queja presentada el **03 de Septiembre de 2019**, en la cual se hace a alusión a que la usuario del predio ubicado en la **Cra 13 # 4- 31 Barrio Los Cambulos con Matrícula Nro. 70243**, se encuentra inconforme ya que solicito el Cambio de Acometida de Alcantarillado con Radicado **2901082**, y dejaron el trabajo incompleto, después de romper el pavimento, situación que lo ha afectado siendo este un local comercial, al respecto y comedidamente, nos permitimos exponer lo siguiente

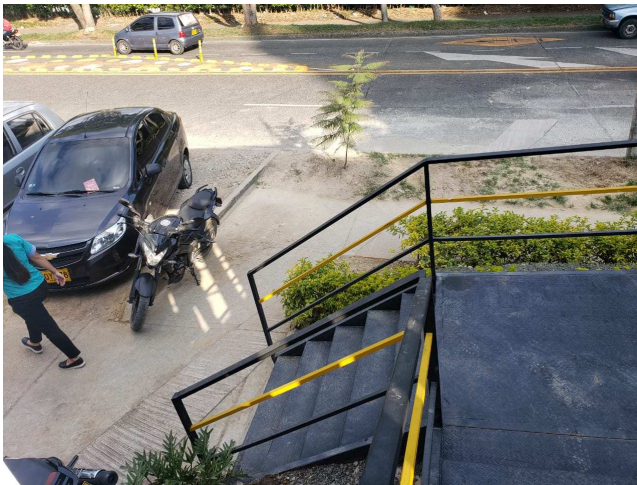
Se le informa que una vez presentada la queja ante la Empresa dad se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente a realizar un análisis en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, para constatar lo referenciado en su solicitud, y de acuerdo al reporte de verificación del **día 06 de Septiembre 2019** del técnico CARLOS ALBERTO OSORIO que informa **“Se observa que está obra quedó sin terminar, aún no han habilitado el servicio de alcantarillado, falta instalar la tapa de la caja de inspección, falta tapar la brecha y adecuar el terreno falta pavimentar. Solicitan URGENTE le solucionen están perjudicados con este abandono de la obra.”** . Corroborando así, la información relacionada en su petición.

Por lo tanto, se remitió al queja a la Subgerencia de Operaciones de la Empresa, área encargada de realizar el trabajo, e informaron lo siguiente:

- La solicitud del usuario era para una acometida nueva, no un cambio de acometida, la cual se ejecutó el día 3 de septiembre 2019.
- Se realizó la reposición del pavimento y del andén, el día 5 de septiembre 2019
- Se recogieron los escombros el día 9 de septiembre 2019
- Se construyó una caja de inspección, para cambio de nivel y dirección

- La caja que le falta la tapa, es la salida del predio, la cual se encuentra a un lado, porque el usuario le falta por terminar el piso de la caja de salida y los respectivos emboquillados.

Se anexamos registro fotográfico de los trabajos en el predio referenciado.



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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) OSCAR POSADA MEJIA identificado con C.C. No. 4508937 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

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

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

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 317-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	317-52
Fecha Resolución	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA SALDARRIAGA
Matrícula No	1696533
Dirección para Notificación	MZ 23 CS 33 PS 2 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

Pereira, 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Señor (a):
MARTHA LUCIA SALDARRIAGA
MZ 23 CS 33 PS 2
Teléfono: 3250877 3108390951

Radicación: 317 del 9 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Matrícula: 1696533
Móvil de la Queja: DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIA REPORTA DAÑO EN LA TUBERÍA DEL GAS, YA QUE EL FUNCIONARIO QUE INSTALO EL MEDIDOR REALIZO EL DAÑO, SE RECEPCIONO EL TRAMITE CON N° DE SOLICITUD 2944580 AL DEPARTAMENTO DE CONTROL DE PERDIDAS NO TÉCNICAS EL DÍA 16/07/2019, USUARIA SOLICITA SE LE RESPONDA POR COBRO QUE LE REALIZO LA EMPRESA DE EFIGAS POR UN VALOR DE \$ 135.812 PESOS. VER ANEXOS

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

De conformidad con la queja presentada el 09 de Septiembre de 2019, en la cual se hace a alusión a que usuaria reporta daño en la tubería del gas, ya que el funcionario que instalo el medidor realizo el daño, nos permitimos exponer lo siguiente:

En la queja presentada el usuario afirma con severidad que el funcionario que realizo la instalación del medidor hizo un daño, de igual modo la sola afirmación del quejoso y los anexos del proceso realizado por la empresa Efigas en donde se puede observar el trabajo realizado en el predio no son medio suficiente para probar una situación de hecho que sea generadora de responsabilidades para nuestra Empresa, puesto que no se evidencia ninguna relación de conexidad entre el daño supuestamente ocasionado y la responsabilidad del funcionario como causante del mismo, es de recordar que el artículo 167 de la Ley 1564 del 2012 recalca que **“Incumbe a las partes probar el supuesto de hecho de las normas que consagran el efecto jurídico que ellas persiguen...”** es claro pues que en esta situación el reclamante no logra probar el supuesto de hecho necesario para lograr los efectos de derecho que persigue.

Que para finalizar, este Departamento procede a informar que los suscriptores y/o usuarios que consideren que esta prestadora de servicios públicos domiciliarios está en la obligación de efectuar una indemnización por concepto de daños o perjuicios que les hubiese causado, deberán aportar las evidencias o esclarecer los hechos controversiales mediante los medios probatorios que la legislación procesal consagra para tal fin, pruebas que deberán ser presentadas en la dependencia de la **Secretaria General de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira** para que se analice la procedencia jurídica de la misma.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) MARTHA LUCIA SALDARRIAGA identificado con C.C. No. 42065278 por concepto de DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) MARTHA LUCIA SALDARRIAGA enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 23 CS 33 BARRIO: SAMARIA I haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **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. 19220-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Recurso No	19220-52
Fecha Resolución Recurso	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
TRAMITE UNILATERAL	7399 de 1 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MAGOLA ESCOBAR ARIAS
Identificación del Peticionario	34051301
Matrícula No.	1022094
Dirección para Notificación	magoesco@hotmail.com BELMONTE

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19220-52

DE: 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19220 DE 23 DE AGOSTO DE 2019 SOBRE **TRAMITE UNILATERAL No. 7399 DE 22 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) MAGOLA ESCOBAR ARIAS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34051301 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 7399-52 de 1° DE AGOSTO DE 2019, por la cual se **ORDENA SUSPENDER TEMPORALMENTE EL CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, ENTRE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P Y EL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO DE LA MATRICULA 1022094, ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE**, ubicada en la dirección CR 16 # 97- 44 APTO 302, Barrio BELMONTE, Ciclo 13.

Que el 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 argumentando que el proceder de la Empresa es ilegal, porque es un asunto no señalado en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, para dar lugar a la suspensión del servicio, mientras no se haya terminado el contrato de prestación del servicio, porque la suspensión temporal, mientras se autoriza el cambio del medidor no está prevista en la norma, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial el Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener su derecho a la medición y al pago de lo realmente utilizado, aclarándole que la misión de la Empresa es la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y no la comercialización de medidores pero este es un elemento indispensable para el correcto cobro de los consumos.

Dicha labor se realiza a través de los planes de mejoramiento de la medición, verificando los diferentes predios de la ciudad con el fin de identificar inmuebles con medidores frenados, clase de uso obsoleta o servicios directos.

La matrícula de la referencia corresponde a un inmueble localizado en la CR 16 # 97- 44 APTO 302, Barrio BELMONTE, el cual cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° **P0915MMCCA105741AA**

desde el 29-01-2010, el cual registra una lectura acumulada de 882 m³, según reporte del lector en la ultima lectura reportada para el periodo de AGOSTO de 2019. ■

Consultado el Sistema de Información Comercial de la empresa, se observó que respecto al cambio de medidor, la Empresa le envió una carta al usuario del predio con matricula de servicios públicos No 1022094 donde se le avisa que se va a realizar el cambio del equipo de medida, por la causal de AVANCE TECNOLÓGICO, no porque la Empresa quiera hacer una imposición del cambio, sino por la importancia que tiene el reemplazar y/o instalar en el inmueble un dispositivo de agua que cumpla con los estándares exigidos, y así poder establecer una precisión en el consumo facturado mes a mes, cuyo oficio fue enviado a través de la Empresa de correo certificado servientrega, comunicación recibida en el predio reclamante el día 20 de junio de 2019.

PEREIRA, 06/05/2019

Señor: ESCOBAR ARIAS MAGOLA
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor en calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto
Dirección: CR 16 # 67- 44 APTO 302 BELMONTE
Matriculada: 1022094 Nro. Solicitud: 2908482 Diámetro: 1/2" Medidor: P0915MMCCA105741AA
Clase: C Lectura: 854

Causal: CAMBIO DE TECNOLOGIA
Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),
Aguas y Aguas de Pereira, Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, adelanta un proceso muy importante como es el cambio de los medidores de agua que presentan imprecisión en la medida, afectando notablemente el ambiente por la pérdida de agua no contabilizada.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna, las decisiones que involucran a nuestros usuarios, razón de ser de Aguas y Aguas, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

En este sentido nos permitimos comunicarle la importancia que tiene el reemplazar y/o instalar en su predio un medidor de agua que cumpla con los estándares adoptados por la Empresa, garantizando así una correcta medición y precisión en su consumo.

Por lo anterior, le informamos que es necesario hacer el cambio de este instrumento de medición por uno más avanzado tecnológicamente, mitigando así los impactos ambientales al disminuir las pérdidas de agua causadas por equipos con problemas de submedición.

De esta manera Aguas y Aguas de Pereira, da cumplimiento con lo que contemplan las normas: (ver Ley 142 de 1994, Decreto 1077/2015, Resolución RAS 330/2017, expedida por el Ministerio de Vivienda, Ciudad y Territorio, en concordancia con la Resolución CRA 457 de 2008), donde estamos en el deber de realizar el cambio de su medidor para instalar un equipo de mejores características metroológicas ofrecido por el desarrollo tecnológico actual.

Para ello, el concepto N. 532 del 2017 de la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, radica que el cambio de medidor por tecnologías no exige que el actual instrumento de medida sea sometido a prueba de laboratorio.

Teniendo en cuenta lo anterior, le comunicamos apreciado usuario, muy respetuosamente, que a partir del presente comunicado usted cuenta con un plazo máximo de 15 días para elegir una de las siguientes opciones:

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metroológicas: R-160, Q1=15,6 L/h Q3=2.5M3/h o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 L/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de **\$177.036** IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarse en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de 15 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2), para así garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira 3401116 o de forma gratuita, desde un teléfono fijo, o los operadores de celular Tigo y Movistar, en la línea 116, o visitarnos en la carrera 10 N. 17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,


CAMILO SANTACOLOMA HOYOS
Jefe del Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

NIT: 840.512.330-3 10276226843864522
 Entrega jun 2019 11 12 13 14 15 16 17 18 19 20 21 22 23 24 25
 DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLO: #16003020 2508482
 ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660002
 DIR: CRA. 10 # 17-35 EDIFICIO TORR
 PARA: ESCÓBAR ARIAS MAGÓLA.
 DIR: CR 16 97 44 AP 302 BELMONTE C. Postal: 660001
 DESTINO: PEREIRA RLOA Entregado
 TEL: 0 ID: 1022094 Desconocido
 ZONA: 25 SUBZ: 887 Rehusado
 DICE CONTENEDOR: CARTAS No Reside
 No Reclamado
 Dir. Errada
 Otros/Nov OP/Cerradol
 NOMBRE LEGIBLE C.C. Y SELLO Guía: 10276226843
 Tarifa (\$) 0 Peso (gr): 0 Fecha: 10/06/2019 Hora Ent: 10:08:29 a.m. B.P.
 BO-MECE-MLG-LUMAF-1

De lo anterior se puede deducir que la empresa no esta actuando en forma injusta ni amañada, ni mucho menos VIOLA DERECHOS FUNDAMENTALES DE LOS USUARIOS DEL PREDIO, porque se ha cumplido el debido proceso establecido en el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, y teniendo en cuenta que el medidor actual instalado en este predio lleva más de 9 años de instalado, y que a la fecha existen equipos más precisos debido al **AVANCE TECNOLÓGICO**, se le envió la comunicación respectiva, y mediante escrito de recurso de reposición N° 19220 radicado el 23 de agosto de 2019, manifiesta su inconformidad con la reposición considerando que el medidor N° **P0915MMCCA105741AA** se encuentra en buen estado de funcionamiento, porque no ha presentado falla o cumplido su vida útil, **desconociendo así el usuario que la normatividad vigente consagra la causal para la reposición cuando existan equipos más precisos debido al avance tecnológico, lo que conlleva a un desconociendo de la condición contractual, establecida en los deberes del contrato de condiciones uniformes de la Empresa,** es un deber tener un medidor que cumpla las condiciones técnicas exigidas por la Empresa, pues el actual no las cumple, y el cambio se requiere por la causal de AVANCE TECNOLÓGICO, y no por encontrarse en mal estado.

El incumplimiento al Contrato de prestación del servicio, conlleva a la terminación del contrato, una vez se haya agotado el debido proceso, y en este caso particular la Empresa se lo garantizado al usuario del predio con matrícula 1022094, pues no solo se aplica el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, sino también el artículo 144, 145 y el literal N del numeral 4 de la CLAUSULA DECIMO QUINTA del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES. y mientras no se acceda a la reposición del medidor por la causal señalada, da lugar a la suspensión temporal del servicio., garantizandose el debido proceso, el cual se agota cuando queden en firme las decisiones administrativas..

En la comunicación enviada al predio y recibida el 20-06-2019, se le informó que podía adquirir el nuevo medidor en el mercado siempre y cuando cumpla con las características especificadas en la carta de socialización y en caso de que no cambie el medidor puede la Empresa suspender el servicio, tal y como lo establece el literal N del numeral 4 de la CLAUSULA DECIMO QUINTA del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES:

CLAUSULA DECIMO QUINTA, 4) Suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones

uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor da lugar a la sus pensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

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

La Empresa le garantiza al usuario, la aplicación del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, y se le informó en el acto administrativo N° 7399-52 que tenía derecho a interponer dentro de los terminos legales, el recurso de reposición y apelación, el cual fue impetrado el día 23 de agosto de 2019 y radicado con el número 19220. y por lo tanto, la suspensión que establecida en el literal N del numeral 4 de la CLAUSULA DECIMO QUINTA del CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, es legal, por el suscriptor y/o usuario no permitir la reposición del medidor cuando sea necesario.

En los artículos 144,145 y 146 de la Ley 142 de 1994, nos enuncia que la medición es un derecho y una obligación contractual tanto para el suscriptor como para el prestador del servicio, ya que constituye en un **elemento esencial** para poder determinar el precio del consumo del acueducto y de igual manera el del alcantarillado, que se le habrá de cobrar al usuario del inmueble.

Revisado el sistema de información comercial, se observa que el predio cuenta con el equipo de medida No. **P0915MMCCA105741AA**, el cual se encuentra instalado desde el 04/08/2010, es decir, este medidor al día de hoy llevaba instalado en el inmueble 9 años, y su funcionamiento no nos permite determinar en forma adecuada y precisa los consumos del inmueble, teniendo en cuenta que el desarrollo tecnológico nos presenta instrumentos de medida con una mayor precisión.

Para la tranquilidad del usuario la Empresa realizó una muestra a medidores clase C, que llevan de instalado más de 9 años, con las mismas características del que se encontraba en el predio; con un nivel de confianza que indica que los resultados de la muestra de investigación sean ciertos, y se refiere a la probabilidad de que la estimación efectuada se ajuste a la realidad; el laboratorio encargado de la verificación sobre la precisión de los medidores, fue certificado por la Superintendencia de Industria y Comercio y por la ONAC (Organización Nacional de Acreditación Colombiana); prueba con un nivel de confianza del 99% y se concluyó que el 91 % de estos medidores de las características anteriores, no cumplen con los estándares de precisión establecidos por la norma NT 1063, la cual garantiza la fiabilidad en la medida del consumo, tanto para los usuarios como para la Empresa; por lo que la Empresa está en el deber de efectuar el cambio por un equipo de medida más precisos.

Ahora bien, se hace necesario informar que el cambio trae consigo las ventajas que tiene para el usuario la actualización del medidor teniendo en cuenta que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos legales vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, donde se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **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.”

Respecto al avance tecnológico y que el suscriptor del predio con matrícula **1022094** argumenta que el medidor actual funciona normalmente, se le aclara, que **el medidor actual no cumple las características metrologicas exigidas actualmente por la Empresa, porque la empresa esta efectuando el cambio de los medidores que llevan más de nueve años por uno que cumpla las siguientes características metrologicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5 M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h,** aunque como afirma el recurrente, el medidor registra normalmente pero la Empresa considera que este medidor, deben ser reemplazados por existir

equipos más precisos que ofrezcan garantía de medición para el usuario y la Empresa.

De acuerdo con lo anterior, es claro que la matrícula **reclamante** se encuentra activa, por lo cual, al tener el aparato de medida no autorizado por la Empresa, no existe certeza tanto para el usuario como para la Empresa prestadora del servicio de que se pueda ejercer el derecho a la Lectura y su correspondiente facturación de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, por lo tanto, se hizo necesario el reemplazo del aparato de medida por uno que si contara con la autorización de la Empresa de acuerdo con sus calidades y requerimientos técnicos actuales, considerando entonces que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios, y en ningún momento se han vulnerado los derechos al debido proceso y a la defensa; la Empresa genera los reportes de forma general y a todos los inmuebles que llevan con el medidor instalado más de 8 años se les esta efectuando el mismo procedimiento. En este predio en particular se hace necesario la reposición del medidor **por el avance tecnológico**, pues existen equipos más precisos y la negativa al cambio genera incumplimiento de el Contrato de Prestación del Servicio del inmueble con matrícula de servicios N° **1022094**.

Por lo tanto, y con fundamento en la normatividad vigente, es el suscriptor y/o usuario quien debe asumir el costo de la reposición del medidor, en este caso particular la Empresa no puede acceder a su petición y no se esta violando ningun derecho fundamental, porque existe un contrato actual entre el suscriptor/usuario y la Empresa, y el no permitir la reposición del equipo de medida, genera incumplimiento, en consecuencia se CONFIRMA la decisión N° 7399-52 del 1° de agosto de 2019, **El incumplimiento del Contrato de condiciones por parte del usuario de no permitir la reposición del medidor, da lugar a la terminación del contrato de prestación del servicio, dando lugar al corte del servicio. salvo que se autorice el cambio del medidor por uno que cumpla las condiciones técnicas exigidas por la Empresa.**

La Empresa encuentra su fundamento en el entendido en que es una obligación del usuario reemplazarlos cuando la Empresa lo exija, y cuyos conceptos estarán a cargo del propietario, usuario o suscriptor del servicio, por lo cual, resulta a todas luces improcedente su petición de conformidad con los **artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente:

Ley 142 de 1994:

“ARTÍCULO 135. DE LA PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión.”

“Artículo 144.- de los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite de terminar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos.** Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.” (...)

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 MAGOLA ESCOBAR ARIAS y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECORRENTE**, confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 7399-52 de 1° DE AGOSTO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MAGOLA ESCOBAR ARIAS enviando citación al correo electrónico: magoesco@hotmail.com o al predio ubicado en la Cra 16 #97-44 apto 302 Belmonte Pereira y haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 11 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. 19232-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Recurso No	19232-52
Fecha Resolución Recurso	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
RECLAMO	236140 de 22 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	MODIFICA
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA YULIANA RAMIREZ ECHEVERRY
Identificación del Peticionario	1088311865
Matrícula No.	1870492
Dirección para Notificación	MZ I CS 3 LA ESNEDEA

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19232-52

DE: 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19232 DE 27 DE AGOSTO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 236140 DE 21 DE AGOSTO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIA YULIANA RAMIREZ ECHEVERRY, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088311865 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236140-52 de 22 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. 1870492 Ciclo 3, ubicada en la dirección MZ I CS 3, Barrio LA ESNEDA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5, 2019-6, 2019-7 y 2019-8,**

Que el recurrente por escrito presentado el día 27 DE AGOSTO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se le reliquidó el periodo de mayo de 2019, el cual se le facturó por promedio teniendo el servicio suspendido, solicita revisar el caso y modificar la decisión, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primer término se le hace saber al peticionario que conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios que: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”* Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) periodos de facturación.

El concepto SSPD-OJ [2006-258](#) emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo [154](#) de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

Se le aclara a la señora María Yuliana, que la Empresa SI ACCEDIO a reliquidar el consumo facturado por promedio en el periodo de MAYO DE 2019, e igualmente los periodos de JUNIO Y JULIO DE 2019, mediante resolución 236140-52 del 22 de agosto de 2019, razón por la cual se le rebajó la suma de \$62.047, se modificaron a CERO M3.

Sin embargo, considerando los argumentos expuestos, y teniendo en cuenta que el servicio estaba suspendido y se le liquidó igualmente consumo promedio en los periodos de MARZO Y ABRIL DE 2019, y dando aplicación al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, se procede a modificar el consumo facturado a CERO m3. se le aclara que el cobro de los cargos fijos es

correcto, por la disponibilidad del servicio.

Se le recomienda realizar acuerdo de pago, porque sin haber celebrado financiación, aparece el predio disfrutando el servicio de manera irregular, y en el sistema se observa que el 21 de agosto de 2019, financió la deuda, pero no aparece realizado el pago de la cuota inicial, por lo tanto, sin ello da a entender que desistió el acuerdo celebrado.

En consecuencia, se MODIFICA la decisión 236140-52, se procedió a modificar el consumo de marzo y abril de 2019 a cero m3. el periodo de mayo de 2019, ya se había reliquidado. 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 MODIFICO la decisión inicial y se accedió a reliquidar dos periodos más.

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.

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-32676** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-3	407	0	13	0	-13956	13956
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-3	407	0	22	0	34130	-34130
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-4	407	0	13	0	-13956	13956
ND SUBSIDI C.F.ACUE	2019-3	407	0	0	-2935	-6770	3835
ND SUBSIDI	2019-4	407	0	0	-2935	-6770	3835

C.F.ACUE							
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-4	407	0	22	0	34130	-34130
AJUSTE A LA DECENA	2019-4	407	0	0	0	-2	2

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 YULIANA RAMIREZ ECHEVERRY en contra de la Resolución No. 236140-52 de 22 DE AGOSTO DE 2019, y **MODIFICA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1870492 la suma de **-32676**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. 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 11 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. 236181-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236181-52
Fecha Resolución	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	GIOVANNI LUGO
Matrícula No	636332
Dirección para Notificación	MZ Q CS 8 POBLADO I

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2998612

Resolución No. 236181-52

DE: 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236181 de 22 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 22 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) GIOVANNI LUGO identificado con C.C. No. 10007791, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236181 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 636332 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ Q CS 8 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8,2019-7,2019-6.

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)

Una vez presentado el reclamo N° 236181 ante nuestra entidad, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente a realizar un análisis en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, en donde se pudo encontrar que

Al predio de matrícula N° 636332 se le genero cobro por concepto de instalaciones domiciliarias, debido al mantenimiento correctivo que se dio en el predio el día 16 de Abril de 2019 debido a una daño en la conexión que se presentó en la vía pública parte de la acometida de la matrícula reclamante, para efectos de verificación se procedió con visita técnica el día 05 de Septiembre de 2019 por parte del técnico CARLOS ALBERTO OSORIO, el cual manifestó lo siguiente: **“Se observa al frente del predio que hubo una reparación en la zona verde realizada por personal de la empresa aguas y aguas a una distancia de 5 metros lineales hicieron una excavación de 1.50mts de profundidad. Lectura 607 m3”** Situación que confirma lo hallado en nuestro Sistema de Información Comercial al constatar que en el predio se realizaron trabajos de instalación domiciliaria.

Continuando, se observa que los cobros generados a la matrícula N° 636332 por **INSTALACION DOMICILIARIA DE ACUEDUCTO e IVA** con un valor total de \$ 47.189,69, a continuación, se comparte la información de dicho cobro, valor, cantidades e impuestos.

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	276,00	1,00	20,00	55,20	19,00	62,93	394,13
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	1.340,00	2,00	20,00	536,00	19,00	611,04	3.827,04
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	7.375,00	1,00	20,00	1.475,00	19,00	1.681,50	10.531,50
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PE.	22.715,00	1,00	20,00	4.543,00	19,00	5.179,02	32.437,02
								47.189,69

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron en la acometida del predio reclamante No. 636332, es decir, que es de propiedad del usuario y por ende, los costos deben ser asumidos por el propietario, en

los términos de los **artículos 2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.**

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° 379290089, por valor de \$39.655,20 diferidas a 24 cuotas por valor \$1.811,64 y a la fecha liquidadas 2 cuotas, más el IVA el cual asciende a \$7.534,49 liquidado en una sola cuota por ser un Impuesto Nacional, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de septiembre de 2019 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No 636332 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

Así las cosas, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos de instalación domiciliaria realizados en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando el cobro de materiales y mano de obra requerida para el mantenimiento correctivo más sus impuestos, por lo cual, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) GIOVANNI LUGO, por lo tanto, los valores facturados no serán objeto de reliquidación o modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994.**

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Decreto 302 de 2000, art. 21)

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 GIOVANNI LUGO identificado con C.C. No. 10007791 por concepto de COBRO DESCONOCIDO 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) GIOVANNI LUGO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ Q CS 8 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: GIOVANNI LUGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 636332 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 11 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. 236384-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236384-52
Fecha Resolución	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	CLARA INES LOPERA
Matrícula No	1825264
Dirección para Notificación	CALLE 86 # 28 - 35 TORRE 3 APTO 3093 POR AV DE LAS AMERICAS JARDINES DEL NOGAL SIN BARRIO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2987366

Resolución No. 236384-52

DE: 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236384 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) CLARA INES LOPERA identificado con C.C. No. 38229596, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236384 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1825264 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: LT 2 CONDOMINIO REMANSO.DEL.TIGRE 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. 1825264**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Fec de lect	Observación
2019	Agosto	187	66	121	7	21/08/2019	EN EL PREDIO SE ADELANTA CONSTRUCCION

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 de la señora YUDITH REINOSO identificada con N° DE CC:1.116.157.014, practicada el día **05 de septiembre de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico FREDDY RAMOS RIOS: **“Se revisó el predio está en construcción hace varios meses, solo tiene un sanitario y un lavamanos funcionando, no existen fugas, instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 201 m3.”** Situación que no da claridad sobre las causas que puedan estar generando el consumo elevado en el predio distinto a la utilización del servicio, ya que las instalaciones se observan en buen estado, no se encontró anomalía en el aparato de medida o sus conexiones.



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.1825264**, por la Empresa, respecto al período reclamado, **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, 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**.

Ahora bien, el usuario puede hacer uso del servicio de geófono, en caso que este considere que posee una fuga interna, la cual sea causante de los consumos elevados en la vivienda; es de aclarar que este servicio tiene un costo aproximado de **\$73.000** pesos, cobro generado en la facturación al predio.

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 domiciliar 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.

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

suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CLARA INES LOPERA identificado con C.C. No. 38229596 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) CLARA INES LOPERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 86 # 28 - 35 TORRE 3 APTO 3093 POR AV DE LAS AMERICAS JARDINES DEL NOGAL 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: CLARA INES LOPERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1825264 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 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **josorio**

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. 236390-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236390-52
Fecha Resolución	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ALVARO GONZALE
Matrícula No	436030
Dirección para Notificación	CR 11 # 40- 115 JARDIN DE VELEZ

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. 2986438

Resolución No. 236390-52

DE: 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236390 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) ALVARO GONZALE identificado con C.C. No. 19386572, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236390 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 436030 Ciclo: 5 ubicada en: CR 11 # 40- 115 en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8**

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 436030**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Agosto	1	177	87	71	14 V		13/08/2019

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 y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **04 de Septiembre de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico CARLOS ALBERTO OSORIO: **“Posible fuga Interna se requiere el GEOFONO hubo una fuga Interna la cual fue corregida pero aún el medidor gira con llaves cerradas. Lectura Actual: 218 m3.”**

Por otro lado, el día **04 de Septiembre de 2019**, se realizó solicitud para la revisión con geófono en el predio de matrícula 436030 parte del grupo de revisión previa a la facturación, para lo cual se desplazó personal de servicio técnico el día **05 de Septiembre de 2019** en la cual se encontró lo siguiente: **“ Se revisó el predio con el geófono el cual no se pudo detectar la fuga ya que es mínima registra dos décimas de litro por minuto Nota: se debe esperar a que la fuga a flores más, Nota 2: es una fuga ya detectada con el geófono en la cocina a un lado de la lavadora el cual ya fue reparada esta es otra fuga mínima.”**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica el día **05 de Septiembre de 2019**, es procedente realizar una reliquidación del periodo reclamado **Agosto 2019**, generando cobro por concepto de aforo individual de **15 m3** (aforo que es de **5 m3** por persona), es decir, **Agosto de 71 m3 a 15 m3**, actuando en virtud a lo dispuesto en el

artículo 146 de la ley 142 de 1994.

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. 436030 por la Empresa, respecto al período **Agosto 2019 de 71 m3 NO SON CORRECTOS**, ya que el predio cuenta con una fuga interna, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Así las cosas, el usuario cuenta con **1 período** para la respectiva verificación de la fuga, se le generará el cobro por el consumo promedio dentro del próximo periodo.

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 **-306075** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-8	408	2	58	1867	54146	-52279
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-8	408	2	58	3181	92242	-89061
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-8	408	2	58	2176	63108	-60932
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	408	2	58	3707	107510	-103803

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)

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 ALVARO GONZALE identificado con C.C. No. 19386572 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) ALVARO GONZALE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 40- 115 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: ALVARO GONZALE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 436030 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 11 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. 236424-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236424-52
Fecha Resolución	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JULIAN ALEXIS HERNANDEZ SANDOBAL
Matrícula No	19605591
Dirección para Notificación	CARRERA 26 # 78-80 BLQ 4 TORRE 1 APTO 501 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. 2987370

Resolución No. 236424-52

DE: 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236424 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) JULIAN ALEXIS HERNANDEZ SANDOBAL identificado con C.C. No. 79411266, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236424 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19605591 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CARRERA 26 # 78-80 BLQ 4 TORRE 1 APTO 501 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-8.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula **No. 19605591**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Fec de lect	Medidor	Observación
2019	Agosto	475	460	15	12	18/08/2019	D14BA070071	SIN OBSERVACION

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 señor JUAN ESTEBAN HERNANDEZ, practicada el día **06 de septiembre de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO: “**Se revisó el predio, el cual no existen fugas, instalaciones en buen estado. Lectura Actual: 484 m3.**” Situación que no da claridad sobre las causas que puedan estar generando el consumo elevado en el predio distinto a la utilización del servicio, ya que las instalaciones se observan en buen estado, no se encontró anomalía en el aparato de medida o sus conexiones.

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.19605591**, por la Empresa, respecto al período reclamado, **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, 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**.

Ahora bien, el usuario puede hacer uso del servicio de geófono, en caso que este considere que posee una fuga interna, la cual sea causante de los consumos elevados en la vivienda; es de aclarar que este servicio tiene un costo aproximado de **\$73.000** pesos, cobro generado en la facturación al predio.

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 domiciliar 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.

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JULIAN ALEXIS HERNANDEZ SANDOBAL identificado con C.C. No. 79411266 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) JULIAN ALEXIS HERNANDEZ SANDOBAL enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 26 # 78-80 BLQ 4 TORRE 1 APTO 501 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: JULIAN ALEXIS HERNANDEZ SANDOBAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605591 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 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **jcosorio**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236440-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236440-52
Fecha Resolución	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS FERNEY CUARTAS ARANGO
Matrícula No	89615
Dirección para Notificación	CR 26 # 78 - 49 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. 2998604

Resolución No. 236440-52

DE: 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236440 de 4 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 4 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) LUIS FERNEY CUARTAS ARANGO identificado con C.C. No. 10005464, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236440 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 89615 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CR 26 # 78 - 49 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 **89615**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	832 m3	711 m3	121 m3	121 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 en presencia del (la) señor (a) ANDREA BEJARANO, identificado (a) con CC N° 42.116336, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario EDWIN VELEZ: **“Se revisó el predio el cual existe fuga en acoples antes del medidor, permanece la llave de paso cerrada, instalaciones visibles sin fugas y el medidor gira con llaves cerradas. Lectura Actual: 835 m3** Situación de la cual se corrobora existencia de una fuga interna no reparada.

Ahora bien, es de tomar en cuenta la anotación realizada por el grupo de previa a la facturación el **18 de Agosto de 2019** en donde manifiestan lo siguiente: **“No ha reparado la fuga.”** Cabe anotar que se realizó cobro por promedio en los meses 04 y 05 de plazo para realizar reparación y esta no se ha realizado, se le recuerda al usuario que cuando se halla la existencia de una fuga interna, cuenta con 2 periodos para realizar las reparaciones pertinentes, durante este tiempo se le generara cobro por promedio, después de este lapso la empresa generara los cobros por diferencia de lectura.

“...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 146 de la Ley 142 de 1994.encia de lectura sin importar si la fuga interna se ha reparado o no.

Por otro lado, se realiza la solicitud N° **3003981** al área de redes para realizar la reparación de La fuga de acoples antes del medidor.

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. **89615** 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.*

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS FERNEY CUARTAS ARANGO identificado con C.C. No. 10005464 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) LUIS FERNEY CUARTAS ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 26 # 78 - 49 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: LUIS FERNEY CUARTAS ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 89615 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 11 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. 236489-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236489-52
Fecha Resolución	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JEISON MAURICIO GALLEGO
Matrícula No	1814250
Dirección para Notificación	jeison.gallego2538@gmail.com ALTAVISTA

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. 236489-52

DE: 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236489 de 9 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 9 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) JEISON MAURICIO GALLEGO identificado con C.C. No. 1109294922, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236489 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1814250 Ciclo: 10 ubicada en: CL 81 # 32- 34 MZ 15 CS 11 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-6, 2019-7, 2019-8

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1814250**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Agosto	1	120	107	13	10	V	18/08/2019
2019	Julio	1	107	102	5	11	V	18/07/2019
2019	Junio	1	102	91	11	11	V	18/06/2019

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **11 de Septiembre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones en presencia del (la) señor (a) YEISON GALLEGO identificado (a) con CC N° 1.109.294.922, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO: **“Se reviso el predio el cual no existen fugas al interior del predio, se observa fuga por acoples antes y después del medidor Lectura Actual: 129 m3.”** Situación que se puede tomar como causal de los consumos elevados.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica el día **11 de Septiembre de 2019**, acerca de que el predio cuenta con fuga antes y después del medidor, es procedente realizar una reliquidación de los periodos reclamados generando cobro por promedio el cual es de **7 m3** para el predio en cuestión antes de que se alterara el consumo regular, es decir, **Junio y Agosto 2019 de 11 m3 a 7 m3**, el periodo de **Julio 2019** no se modificara ya que el registro fue menor al promedio, de igual modo se le recuerda al usuario que cuenta con 1 periodo para realizar las reparaciones pertinentes, durante este tiempo se le generara cobro por promedio, después de este lapso la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994**.

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. **1814250** por la Empresa, respecto al período de **Julio 2019 por 5 m3 SON CORRECTOS** ya que se esta facturando por diferencia de lectura inferior al promedio por el que se reliquidara los consumos afectados por la fuga interna, por lo contrario los periodos de **Junio 2019 por 11 m3 y Agosto 2019 por 13 m3 NO SON CORRECTOS**, ya que el predio cuenta con una fuga interna, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste

Departamento, actuando de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

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

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)

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -30059 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-8	408	7	13	-1414	-2626	1212
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-8	408	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	408	7	13	12975	24097	-11122

RILLADO							
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-6	408	7	11	11133	17494	-6362
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLA RILLADO	2019-6	408	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	408	0	0	0	-2	2
CONSUMO O ACUEDUCTO	2019-8	408	7	13	11133	20675	-9542
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2019-6	408	7	11	-1414	-2222	808
ND SUBSIDIO ALCANTARILLA RILLADO	2019-6	408	7	11	-1648	-2590	942
VERTIMIENTO ALCANTARILLA RILLADO	2019-6	408	7	11	12975	20390	-7414
ND SUBSIDIO ALCANTARILLA RILLADO	2019-8	408	7	13	-1648	-3060	1412

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1814250**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Agosto	1	120	107	13	10	V	18/08/2019
2019	Julio	1	107	102	5	11	V	18/07/2019
2019	Junio	1	102	91	11	11	V	18/06/2019

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **11 de Septiembre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones en presencia del (la) señor (a) YEISON GALLEGUO identificado (a) con CC N° 1.109.294.922, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO: “**Se reviso el predio el cual no existen fugas al interior del predio, se observa fuga por acoples antes y después del medidor Lectura Actual: 129 m3.**” Situación que se puede tomar como causal de los consumos elevados.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica el día **11 de Septiembre de 2019**, acerca de que el predio cuenta con fuga antes y después del medidor, es procedente realizar una reliquidación de los periodos reclamados generando cobro por promedio el cual es de **7 m3** para el predio en cuestión antes de que se alterara el consumo regular, es decir, **Junio y Agosto 2019**

de 11 m3 a 7 m3, el periodo de **Julio 2019** no se modificara ya que el registro fue menor al promedio, de igual modo se le recuerda al usuario que cuenta con 1 periodo para realizar las reparaciones pertinentes, durante este tiempo se le generara cobro por promedio, después de este lapso la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994**.

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. **1814250** por la Empresa, respecto al período de **Julio 2019 por 5 m3 SON CORRECTOS** ya que se esta facturando por diferencia de lectura inferior al promedio por el que se reliquidara los consumos afectados por la fuga interna, por lo contrario los periodos de **Junio 2019 por 11 m3 y Agosto 2019 por 13 m3 NO SON CORRECTOS**, ya que el predio cuenta con una fuga interna, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JEISON MAURICIO GALLEGO identificado con C.C. No. 1109294922 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) JEISON MAURICIO GALLEGO enviando citación a Correo Electrónico:, jeison.gallego2538@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: JEISON MAURICIO GALLEGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1814250 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 11 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. 236479-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236479-52
Fecha Resolución	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JESUS ABEL MACHADO RENTERIA
Matrícula No	646414
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 36 VILLA SANTANA INTERMEDIO

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. 3003005

Resolución No. 236479-52

DE: 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236479 de 9 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 9 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) JESUS ABEL MACHADO RENTERIA identificado con C.C. No. 4815623, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236479 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 646414 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 36 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. **646414**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Agosto	1	144	126	18	9	V	15/08/2019

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 en presencia del (la) señor (a) JESUS A. MACHADO, identificado (a) con CC N° 4.815.623 practicada el día **11 de Septiembre de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico CARLOS A. OSORIO: **“Instalaciones en buen estado predio con 1 baño medidor funcionando correctamente instalaciones en el predio van externas tuberías visibles. Lectura Actual: 148 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. **646414** 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, 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.

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JESUS ABEL MACHADO RENTERIA identificado con C.C. No. 4815623 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) JESUS ABEL MACHADO RENTERIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 36 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JESUS ABEL MACHADO RENTERIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 646414 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 11 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. 236497-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236497-52
Fecha Resolución	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ELIZABETH QUINTERO CARDONA
Matrícula No	19545326
Dirección para Notificación	isabella_891@hotmail.com PROVIDENCIA

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. 3003778

Resolución No. 236497-52

DE: 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236497 de 10 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 10 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) ELIZABETH QUINTERO CARDONA identificado con C.C. No. 34054546, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236497 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19545326 Ciclo: 4 ubicada en: CL 22 BIS # 19 - 32 PS 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-7,2019-8

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19545326**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	746 m3	724m3	22 m3	22 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	724 m3	704 m3	20 m3	20 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 **10 de Septiembre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) ELIZABETH QUINTERO, identificado (a) con CC N° 34054546, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico CARLOS ALBERTO OSOSRIO: **“Se observa que el medidor está estallado con fuga abundante después del medidor, instalaciones del predio en buen estado, predio con 2 baños 2 habitantes. Lectura Actual: 769 m3”**.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo esgrimido por el usuario y de lo manifestado por el operario encargado de realizar la visita el día **10 de Septiembre 2019**, en la cual se indica que el predio tiene su medidor en mal estado, adicional a ello, estando vigente la OT 3002940 para su reparación, se hace notable que se presentó una anomalía en la facturación y es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados de acuerdo a su promedio.

“...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...”
Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 19545326** por la Empresa, respecto al período de **Julio 2019 por 20 m3** y el periodo de **Agosto por 22 m3 NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Julio 2019 de 20 m3 a 14 m3 y Agosto de 22 m3 a 14 m3**, siendo **14 m3** el promedio establecido en los últimos 6 periodos y actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-48217** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-7	490	1	7	1590	11133	-9542
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-7	490	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	490	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	490	1	9	1854	16683	-14829
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-7	490	1	7	1854	12975	-11122
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-8	490	1	9	1590	14313	-12723
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-8	490	0	0	-3	-2	-1

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

predican lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **PROCEDENTE** el reclamo presentado por ELIZABETH QUINTERO CARDONA identificado con C.C. No. 34054546 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) ELIZABETH QUINTERO CARDONA enviando citación a Correo Electrónico:, isabella_891@hotmail.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: ELIZABETH QUINTERO CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19545326 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 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236491-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236491-52
Fecha Resolución	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MIGUEL ANGEL GUEVERA
Matrícula No	477414
Dirección para Notificación	CR 26 BIS # 66- 25 CUBA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3003977

Resolución No. 236491-52

DE: 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236491 de 10 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 10 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) MIGUEL ANGEL GUEVERA identificado con C.C. No. 10097215, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236491 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 477414 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CR 26 BIS # 66- 25 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. **477414**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Agosto	1	20	7	13	7	V	19/08/2019

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **6 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 técnico EDWIN VELEZ TORO: **“Se visitó el predio el cual se encuentra solo, se observa medidor por 5 minutos el cual no presenta ningún registro.**

Se me marca al usuario el cual suena apagado.

Se anexa fotografía. Lectura Actual: 23 m3.” Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

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

“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 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. **477414** por la Empresa, respecto a los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, teniendo como conclusión de la causal del consumo elevado la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

*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 MIGUEL ANGEL GUEVERA identificado con C.C. No. 10097215 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) MIGUEL ANGEL GUEVERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 26 BIS # 66- 25 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MIGUEL ANGEL GUEVERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 477414 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 11 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. 236492-52 de 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236492-52
Fecha Resolución	11 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	23 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ADRIAN MONCADA
Matrícula No	1756600
Dirección para Notificación	adrian.mmoncada@hotmail.com ALEGRÍAS DE LA VILLA

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. 3003861

Resolución No. 236492-52

DE: 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236492 de 10 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 10 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) ADRIAN MONCADA identificado con C.C. No. 4515657, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236492 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1756600 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 25 # 86- 71 BLQ 5 CS 23 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.1756600, se ha facturado de la siguiente manera:

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
ACUEDU	2019	Agosto	1	155	126	29	27	I	21/08/2019

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **11 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 técnico EDWIN VELEZ: **“Se visitó el predio el cual se encuentra solo, se le marca al usuario el cual el teléfono suena apagado, se observa medidor por 5 minutos el cual no presenta ningún registro. Lectura Actual: 173 m3.”** Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

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

“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 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. **1756600** por la Empresa, respecto al períodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, teniendo como conclusión de la causal del consumo elevado la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

*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 ADRIAN MONCADA identificado con C.C. No. 4515657 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) ADRIAN MONCADA enviando citación a Correo Electrónico:, adrian.mmoncada@hotmail.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: ADRIAN MONCADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1756600 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 11 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