

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. 7592-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **BEATRIZ 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	7592-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	BEATRIZ CARDONA
Matrícula No	200386
Dirección para Notificación	CL 23 # 9- 36 BLQ 1 APTO 3 LAGO URIBE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

RESOLUCIÓN NO. 7592-52
DEL 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

SE RESUELVE 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 200386 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El 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 constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERANDO

11) Aguas y Aguas de Pereira, es una empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.

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

2) La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.

3) Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificado en las normas colombianas que establecen la obligación de realizar el cambio de los equipos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con las Normas vigentes que regulan la materia.

4) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

5) En este caso usted como usuario de la matricula **No. 200386** se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios. No obstante, la respuesta de usted como suscriptor es no permitir el cambio.

6) Frente a esta respuesta del usuario es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la Empresa determina el R-160.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio a pesar de haberse realizado comunicación de dicho cambio, por lo cual se ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos.

7) Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar

cumplidamente la factura y que con esta condición se cumple el deber contractual, sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

8) En este caso usted como usuario de la matrícula No. 200386 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios. No obstante, mediante escrito radicado el 29 de agosto de 2019, manifiesta que el medidor en el 2011 se realizó el cambio del medidor en la vivienda , y no comprende como en tan poco tiempo se esté generando la solicitud para el reemplazo de uno nuevo.

9) En lo anterior, se expresan a continuación los HECHOS relevantes.

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula **No. 200386** correspondiente al predio ubicado en CL 23 # 9-36 BLQ 1 APTO 3 LAGO URIBE, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por uno que tenga un **avance tecnológico** que permita medir efectivamente el agua potable que se utiliza. Para ello la Empresa efectuó la socialización que manifestaba la necesidad del cambio de medidor. Esta fue mediante una carta emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira. de igual modo el usuario manifestó su desacuerdo para que se realizara el procedimiento de cambio, desconociendo la condición contractual.

3) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud **2972322 para cambio de medidor el 15 de Agosto de 2019 por** el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa.

4) **Se hace evidente** para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula **No. 200386** estaría **desconociendo las normas legales al omitir** el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición.

5) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir **en caso de persistir la negativa del usuario al cambio del medidor,** es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula **No. 200386**, debido a que el usuario, **incumpliría** así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar las irregularidades que se presentan, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

“Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión 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.” (Cursiva y subraya fuera de texto).

(...)

PRUEBAS

Para tomar la decisión, se tiene como evidencia, la comunicación enviada al predio donde se socializa la necesidad del cambio de medidor, procedimiento el cual el usuario NO AUTORIZO, a pesar de que el cambio del medidor evidentemente es necesario ya que existe un **AVANCE TECNOLÓGICO** que permite mejorar las condiciones de medición para el usuario y para la Empresa.

PEREIRA, 15/08/2019

Señor: CARDONA FERNANDEZ BEATRIZ-ELENA

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor en calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto

Dirección: CL 23 # 9- 36 BLQ 1 APTO 3 LAGO URIBE

Matrícula: 200388 Nro. Solicitud: 2972322 Diámetro: 1/2" Medidor: 1115MMCCA14948AA

Clase: C Lectura: 854

Causa: CAMBIO DE TECNOLOGIA

Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),

Agua 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 Agua 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 éste 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 Agua 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 metrológicas ofrecido por el desarrollo tecnológico actual.

Para ello, el concepto N. 532 del 2017 de la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ratifica 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 metrológicas: R-180, 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 Agua 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 financiarlo 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 Agua 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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión está articulada en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.”

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.”

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

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.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

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 determinar 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.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato,” (...)

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión 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.” (Cursiva y subraya fuera de texto).

(...)

Una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y a los hechos que dan origen a la suspensión, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 200386 ubicado en CL 23 # 9- 36 BLQ 1 APTO 3, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de

la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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. 7598-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ARGEMIRO BARRAGAN** 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	7598-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ARGEMIRO BARRAGAN
Matrícula No	1850742
Dirección para Notificación	CL 86 # 56- 10 MZ 5 CS 14 VILLA DE LEYVA

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. 7598-52
DEL 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

SE RESUELVE 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 1850742 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

1) Aguas y Aguas de Pereira, es una empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.

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

2) La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.

3) Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificado en las normas colombianas que establecen la obligación de realizar el cambio de los equipos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con las Normas vigentes que regulan la materia.

4) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

5) En este caso usted como usuario de la matrícula No.1850742 se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios. No obstante, la respuesta de usted como suscriptor es la renuencia justificado en el nivel de ocupación del predio, reiterandole que el procedimiento obedece al cambio de tecnología y no al nivel de consumo o estado del predio.

6) Frente a esta necesidad del usuario es necesario insistir que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la Empresa determina el R-160.

Al haberse realizado en debida forma la comunicación de dicho cambio, se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos.

7) Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura y que con esta condición se cumple el deber contractual, sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula No. 1850742 correspondiente al predio ubicado en Calle 86 # 56 - 10 Manzana 5 Casa 14 Villa de Leyva, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En la visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por uno que tenga un **avance tecnológico** que permita medir efectivamente el agua potable que se utiliza. Para ello la Empresa efectuó socialización que manifestaba la necesidad del cambio de medidor. Esta fue mediante una carta emitida por el Jefe del Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira.

3) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. **2971917 para cambio de medidor el 15 de Agosto de 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa, y se encuentra pendiente de ser ejecutada.

4) Que respecto a las características técnicas exigidas por Aguas y Aguas de Pereira para cambiar los medidores se informa que las especificaciones técnicas exigidas por la empresa de forma general son: "características metrológicas: R-315 o R-160, Q1=15,6 Lt/h Q3=2,5M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las dimensiones y las roscas de los extremos del medidor serán macho tipo G3/4B según lo establecido en la Norma NTC 1063. Las roscas deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor", No obstante, el medidor N° P1015MMCCA12690AA instalado en la acometida del predio ubicado en Calle 86 # 56 - 10 Manzana 5 Casa 14 Villa de Leyva, NO cumple estas condiciones, y por ello la Empresa emprendió el proceso de socialización para su cambio.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la empresa, se observó que respecto al cambio de medidor, la carta de socialización **enviada en Septiembre de 2019**, obedece a lo dispuesto en los artículos 144,145 y 146 de la Ley 142 de 1994, donde se enuncia que la medición es un derecho y una obligación contractual tanto para el suscriptor como para el prestador del servicio, ya que constituye 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, lo cual se comunica en el momento en que se realiza a instalación para proceder con el mismo.

Aguas y Aguas de Pereira procura dar cabal cumplimiento con lo preceptuado en las siguientes normas: 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, en cuanto al deber de realizar el cambio de medidores para instalar los equipos de mejores características metrológicas ofrecido por el desarrollo tecnológico actual.

Se le recuerda que puede 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.

5) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula 1022094, debido a que el usuario a la fecha no ha realizado el cambio del equipo de medida, incumpliendo así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar las irregularidades que se presentan, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAUSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

“Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión 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.” (Cursiva y subraya fuera de texto). (...)

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. *En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

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.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

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 determinar 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.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato”.

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión 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”. (Cursiva y subraya fuera de texto).

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las

disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos”.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1º.Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 1850742 ubicado en CL 86 # 56- 10 MZ 5 CS 14, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 2º. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 3º. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 4°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 5°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Atentamente,



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c4089

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 7597-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	7597-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ARTURO CHALARCA QUINTERO
Matrícula No	942029
Dirección para Notificación	CL 26 # 9- 10 PS 3 LAGO URIBE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

RESOLUCIÓN NO. 7597-52
DEL 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

SE RESUELVE 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 942029 , ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

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 los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.
- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y

continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, Si existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994**.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es precedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalados hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, lo que de contarse y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

CONSIDERACIONES PROPIAS DEL CASO EN CONCRETO O BAJO ESTUDIO.

En atención a su escrito de Trámite Unilateral **Nro 7597** radicado el **día 03 de Septiembre de 2019**, mediante el cual manifiesta su inconformidad con el cambio del medidor, indicando que el medidor está funcionando correctamente y con base en su lectura se está cobrando el servicio, al respecto, nos permitimos precisar lo siguiente:

Sea lo primero aclarar que el uso racional del recurso hídrico es una responsabilidad social y legal de todos los ciudadanos y la empresa a través de sus campañas trabaja masivamente en promover estas buenas prácticas, luego en lo que respecta a la información que circuló sobre las pruebas de

contaminación del agua, nuestros indicadores internos y la certificación sanitaria anual que expide la Secretaría de Salud de Municipal -SSM no han registrado ningún tipo de alerta sobre afectación a la calidad de agua. Para el año 2018 obtuvimos un IRCA interno de 0.13% y el evaluado por la SSM fue de 0%. Para este año, los resultados de dicho indicador han sido: enero 0.01%, febrero 0.18%, marzo 0.13%, abril 0.2%, mayo 0.08%, lo cual nos permite dar un parte de confianza a nuestros usuarios.

Desde el mes de marzo cuando se generó la primera alerta de presencia del virus de la Hepatitis A por parte de la Secretaría de Salud Departamental, se contrató con el Laboratorio de Agua de la Universidad Tecnológica de Pereira y la Universidad del Quindío la ejecución de ensayos de hepatitis A, en 4 puntos de muestreo que abarcan toda nuestra red de distribución, inicial, intermedia y final, también se incluyó el agua cruda en la bocatoma Nuevo Libaré.

Los resultados arrojados en dichas pruebas, entregados en el mes de mayo, fueron negativos para la presencia del virus, evidenciando así, que no hay contaminación ni en la fuente donde se capta el agua, ni en la red de distribución de agua potable que abastece los usuarios atendidos por la Empresa.

Los informes sobre puntos de muestreo y calidad del agua pueden ser consultados en el minisitio "calidad de agua" accediendo al portal web www.aguasyaguas.com.co; en los link: <https://www.aguasyaguas.com.co/calidad.aguasyaguas.com.co/index.php/es/>

Sobre su apreciación de asociar las alertas sobre la calidad del agua con el tiempo de funcionamiento y materiales de fabricación del equipo de medida, la empresa le aclara que es totalmente irrelevante; pues 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 los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el **deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos**, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

Mediante solicitud N° **2971748** del Grupo de Medición, se llevó a cabo la notificación de reposición del equipo de medida en el predio de matrícula N° **942029 el día 15 de Agosto de 2019** por CAMBIO DE TECNOLOGIA.

Dicha labor se realiza en función 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. Ahora bien, consultado el Sistema de Información Comercial de la empresa, se observó que respecto el cambio de medidor, obedece a lo dispuesto en los artículos 144,145 y 146 de la Ley 142 de 1994, donde se 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, lo cual se comunica en el momento en que se realiza la instalación para proceder con el mismo.

De acuerdo con lo anterior, es claro que la matrícula **942029** se encuentra activa, por lo cual, al tener el aparato de medida P1015MMCCA12837AA instalado en el predio el día 27 de Enero del 2011, dicha información que es corroborada el día 10 de Septiembre de 2019 por el Técnico CARLOS ALBERTO OSORIO que informa: "**Instalaciones en buen estado, predio habitado por 1 persona, 2 baños, medidor funcionando correctamente. Lectura: 1021 m3**", situación actual que no garantiza para las partes el derecho a la Lectura y su correspondiente facturación de conformidad con el **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, por lo cual, se hace necesario la

reposición del aparato de medida por uno que cuente con la autorización de la Empresa y que este 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.

Del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, 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**.

La Superintendencia de Servicios públicos Domiciliarios -SSPD mediante el Concepto SSPD No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 manifestó: **“En caso de cambio de medidor por avance tecnológico, no será necesario verificar si el medidor actualmente instalado funciona correctamente o no, razón por la cual el usuario estará obligado a realizar el cambio, so pena de que la empresa lo realice a su costa”** (el subrayado es nuestro). Que en otras palabras, el cambio de medidor por avance tecnológico no exige que el actual instrumento de medida sea sometido a prueba de laboratorio.

Ahora bien, verificado el debido proceso, respecto al cambio de medidor, las cartas de socialización fueron enviadas, cambio que obedece a lo dispuesto en los artículos 144,145 y 146 de la Ley 142 de 1994, donde se enuncia que la medición es un derecho y una obligación contractual tanto para el suscriptor como para el prestador del servicio, ya que constituye 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, lo cual se comunica en el momento en que se realiza a instalación para proceder con el mismo.

Así mismo, en la carta de socialización se explica muy claramente que la causal del cambio es por **avance tecnológico**; es decir, el cambio no se realiza por el mal estado del aparato de medida sino porque actualmente existen equipos de medida que pueden medir los consumos con mayor precisión, teniendo en cuenta que el medidor lleva 9 años de instalado en el predio.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión estará articulada en los derechos consagrados en el Artículo 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. **En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.**

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

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.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

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 determinar 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.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario”.

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato”.

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión 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”. (Cursiva y subraya fuera de texto).

En consecuencia, de todo lo anterior y teniendo de presente que una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos normativos que darán pie a la suspensión del servicio en la acometida, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Se debe tener en cuenta, que La Empresa analiza el incumplimiento por parte el usuario y/o suscriptor del contrato de condiciones uniformes en concordancia con la ley 142 de 1994, incumplimiento determinado en no permitir el cambio del equipo de medida, se analiza si me está impidiendo la ejecución del contrato, teniendo como consecuencia la suspensión del servicio, pero garantizando al usuario el debido proceso.

Se le deja claro al usuario que producto de la decisión de suspender el servicio, se expide este trámite unilateral, donde la Empresa expone las razones por las cuales se debe cambiar el medidor.

En todo caso se advierte que esta decisión se materializara una vez se hayan agotado la vía administrativa que de acuerdo con la ley 1437 de 2011 se puede agotar por estas razones.

ARTÍCULO 87. FIRMEZA DE LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS.

Los actos administrativos quedarán en firme:

“Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos”.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 942029 ubicado en CL 26 # 9- 10 PS 3, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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. 7596-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIME RODAS** 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	7596-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JAIME RODAS
Matrícula No	928390
Dirección para Notificación	jaimes54@hotmail.com LAGO URIBE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

RESOLUCIÓN NO. 7596-52

DEL 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

SE RESUELVE 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 928390, ASÍ COMO PROCEDER CON LA SUSPENSION DEL SERVICIO EN LA ACOMETIDA DE ACUEDUCTO (AGUA POTABLE) DEL REFERIDO INMUEBLE.

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERACIONES PREVIAS A LA DECISIÓN FINAL

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 los contenidos de los artículos 144 y 146 de la Ley 142 de 1994 y la normatividad complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos, con el ánimo de dar seguridad en lo facturado, materializar el derecho a la medición, y al pago recibido.

La labor de garantizar la correcta medición se realiza no solo para cumplir los indicadores normativos establecidos por las diferentes autoridades del sector, sino para reducir los niveles de pérdidas ocultas por situaciones de submedición, mejoramiento de las condiciones ambientales en el ciclo del agua, último de que no solo es responsable el prestador del servicio, sino todos aquellos que tenemos una relación con el servicio de agua potable, siendo justamente los usuarios finales una parte importante del referido ciclo.

El mejoramiento de la medición se cumple realizando diferentes actividades, dentro de las que se cuentan el análisis de información, la verificación de diferentes predios atendidos por la Empresa que pueden tener sus medidores frenados, servicios directos, o cuyos equipos se encuentran en obsolescencia o por fuera de parámetros normativos, para la última razón de cambio se hace un ejercicio de ponderación, entre la probabilidad que da la norma de realizar el cambio por exigencia mínima de parámetro técnico y el tiempo que llevan los instrumentos de medida instalados, todo ello, haciendo uso de la obligación existente de mantener un apropiado parque de medidores.

Ahora bien, debe tenerse en cuenta además de los parámetros anteriores, otras valoraciones positivas que trae el cambio del aparato de medición, sobre todo en el impacto ambiental:

- Se están reduciendo las pérdidas de agua que no se alcanzan a registrar en los medidores que no tiene una buena precisión en bajos caudales.
- Se está garantizando una potabilización menor cantidad de agua de la que la ciudad aparentemente demanda.
- Se está cumpliendo con los indicadores del plan de uso eficiente de agua que exige la corporación ambiental CARDER.
- Se está garantizando adaptabilidad al cambio climático, porque en la posibilidad que se tenga un medidor que garantice correcta medicación se genera un impacto directo positivo en el ambiente.
- La Empresa está garantizando con este tipo de procedimientos mantener sus estándares de calidad y

continuidad, sin dejar de lado el debido proceso al que tiene derecho los usuarios y que se deben respetar en este tipo de actuaciones.

En ese orden, se hace necesario resaltar que, Si existe justificación sistémica integral para el cambio del medidor, la Empresa viene actuando dentro de los lineamientos normativos vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo, dentro de varias disposiciones normativas se desprende el deber de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo establezca, siendo esas disposiciones entre otras los **Artículos 9, numeral 9.1** en concordancia **con el 144 de la Ley 142 de 1994**.

De otra parte, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de los conceptos No. 532 del 2017, el 952 del año 2018 y el 588 del 2018 reconoce que el cambio de medidor por avances tecnológicos es precedente, y no requiere pruebas el medidor que va ser reemplazado.

Igualmente, se establece que el RAS 330 en su Artículo 75 exige que el medidor sea mínimo R 100.

Y a esas razones de orden normativo, pueden agregarse otras de tipo científico y empresarial debidamente documentadas como:

- Los medidores clase C que vienen siendo reemplazados se han sometido en muestreo a pruebas de laboratorio, arrojando un promedio +/- 10% significativos de submedición.
- Los medidores que se están instalado hoy en día tienen un mejor comportamiento en las caudales de arranques.
- Se ha probado científicamente que una vez se ha cambiado el medidor, por uno de mejor comportamiento en rangos de caudales bajos, se obtiene una recuperación de 0.5 a 0.7 m³ por usuario, lo que de contara y en relación con el agua no contabilizada, contribuye a disminuir las pérdidas ocultas y el mejoramiento en el relacionamiento con el medio ambiente.
- Aguas y Aguas de Pereira, es una Empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.
- Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deber.
- La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.
- Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificando dicho cambio en la normatividad colombiana.
- Que el deber y derecho descrito anteriormente con precisión, debe estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

Se aclara que mediante el presente acto se dará respuesta a las solicitudes ingresadas por medio de radicado web N° 7520 y 7525, adelantados internamente por nuestra Empresa como tramite unilateral N° 7596 y 7602 respectivamente.

El 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 constitucionales (Ver Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Ver Artículo 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

CONSIDERANDO

1) Aguas y Aguas de Pereira, es una empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.

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

2) La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.

3) Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificado en las normas colombianas que establecen la obligación de realizar el cambio de los equipos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con las Normas vigentes que regulan la materia.

4) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

5) En este caso usted como usuario de la matrícula **No. 928390** se le ha notificado en debida forma el cambio de medidor por uno avanzado tecnológicamente que trae diferentes beneficios. No obstante, la respuesta de usted como suscriptor es no permitir el cambio.

6) Frente a esta respuesta del usuario es necesario aclarar que la Ley 142 de 1994 en su Artículo 144, permite el cambio de los medidores cuando existan mejores equipos de medida disponibles aunado a la normativa técnica del sector de agua potable y saneamiento básico RAS 330 del 2017 que exige el cambio de instrumentos de rango, en este caso la Empresa determina el R-160.

No obstante, el usuario no autorizó el cambio a pesar de haberse realizado comunicación de dicho cambio, por lo cual se ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por esta razón se hace necesario definir por parte de la Empresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación de los servicios públicos.

7) Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura y que con esta condición se cumple el deber contractual, sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

8) En lo anterior, se expresan a continuación los HECHOS relevantes.

HECHOS RELEVANTES:

1) La matrícula **No. 928390** correspondiente al predio ubicado en CI 27 # 8-40 APTO 502 – LAGO URIBE, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira.

2) En visita realizada al inmueble en mención, se verificó que es necesario cambiar el medidor por uno que tenga un **avance tecnológico** que permita medir efectivamente el agua potable que se utiliza. Para ello la Empresa efectuó la socialización que manifestaba la necesidad del cambio de medidor. Esta fue mediante una carta emitida por el Departamento de Control de Pérdidas no Técnicas de Aguas y Aguas de Pereira. de igual modo el usuario manifestó su desacuerdo para que se realizara el procedimiento de cambio, desconociendo la condición contractual.

3) Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del

mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud **2971744** para cambio de medidor el **15 de Agosto de 2019** por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la Empresa.

4) **Se hace evidente** para Aguas y Aguas de Pereira, que el usuario de la matrícula **No. 928390** estaría **desconociendo las normas legales al omitir** el cambio del equipo de medida a pesar de habersele socializado la necesidad de la reposición.

5) De acuerdo con lo anterior, el Prestador del Servicio, tiene claro que el paso legal a seguir **en caso de persistir la negativa del usuario al cambio del medidor,** es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio de agua potable para la matrícula **No. 928390**, debido a que el usuario, **incumpliría** así sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar las irregularidades que se presentan, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°.

“Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión 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.” (Cursiva y subraya fuera de texto).

(...)

6) Para la tranquilidad del usuario la Empresa realizó una muestra a medidores clase C, que llevan aproximadamente 10 años de instalado, 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 con 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.”*

7) Por ultimo, respecto a la aseveración del usuario acerca de que la última vez que se hizo cambio de medidor se argumentó "cambio de tecnología" y que es negocio para la Empresa realizar esta venta, tenemos para manifestar lo siguiente, la última instalación de medidor en el predio fue la del equipo N° 1115MMCCA16077AA el día 2 de Agosto de 2011 reemplazando el equipo N° 88530 instalado el 12 de Agosto de 2002, evidenciando un lapso de tiempo prudente en el cual se generaron mejoras tecnológicas en los equipos de medición, tal cual sucede actualmente con el trámite de cambio de medidor contando con las mejores anteriormente esgrimadas, es de aclarar también que la Empresa no realiza venta de medidores, tanto así que se le da al usuario la posibilidad de adquirir el equipo por sus propios medios con la condición de

que cumpla con las características técnicas propias de los avances tecnológicos adquiridos, cuando optan porque la empresa suministre el medidor esto se realiza a través de la empresa HidroMed S.A y su pago se realiza a través de nuestra factura.

De acuerdo con lo anterior, es claro que la matrícula **No. 928390** 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 cual, se hace necesario el reemplazo del aparato de medida por uno que si cuenta 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.

PRUEBAS

Para tomar la decisión, se tiene como evidencia, la comunicación enviada al predio donde se socializa la necesidad del cambio de medidor, procedimiento el cual el usuario NO AUTORIZO, a pesar de que el cambio del medidor evidentemente es necesario ya que existe un **AVANCE TECNOLÓGICO** que permite mejorar las condiciones de medición para el usuario y para la Empresa.

PEREIRA, 15/08/2019

Señor: OSORIO RODAS JAIME

Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor en calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto

Dirección: CL 27 # 8- 40 APTO 502 LAGO URIBE

Matrícula: 928390 Nro. Solicitud: 2971744 Diámetro: 1/2" Medidor: 1115MMCCA16077AA

Clase: C Lectura: 527

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 éste 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 metrológicas ofrecido por el desarrollo tecnológico actual.

Para ello, el concepto N. 532 del 2017 de la Súper Intendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, ratifica 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 metrológicas: R-160, Q1=15,6 Lt/h, Q3=2,5M3/h o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/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 financiarlo 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 vendido 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

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión está articulada en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte

del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.”

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.”

2) Artículo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

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.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

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 determinar 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.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

“ARTÍCULO 146. LA MEDICIÓN DEL CONSUMO, Y EL PRECIO EN EL CONTRATO. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

“La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato,” (...)

4) Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión 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.” (Cursiva y subraya fuera de texto).

(...)

Una vez agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y a los hechos que dan origen a la suspensión, en este caso por impedir el cambio de medidor por AVANCE TECNOLÓGICO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas, no siendo este el escenario deseado por la Empresa, sin embargo se actúa según lo establecido en la normatividad colombiana.

Por todo lo anteriormente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P, estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la Empresa.

RESUELVE:

Artículo 1°. Vencida esta etapa procesal de la actuación administrativa y en caso de permanecer la renuencia y de que la decisión sea confirmada por el recurso de reposición o de apelación cuando se use, se materializara suspensión del servicio.

Artículo 2°. Suspender el contrato y el servicio de acueducto al predio de la matrícula No. 928390 ubicado en CL 27 # 8- 40 APTO 502, hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor, una vez agotada la vía administrativa.

Artículo 3°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida, esto con el fin de garantizar el debido proceso.

Artículo 4°. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 5°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 6°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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. 306-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO CHAVEZ TORRE** 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	306-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	DIEGO CHAVEZ TORRE
Matrícula No	1049170
Dirección para Notificación	jessi.chavez89@hotmail.com SEC-E.CIUCAFE

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, 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Señor (a):
DIEGO CHAVEZ TORRE
jessi.chavez89@hotmail.com
Teléfono: 3268563 3113554075

Radicación: 306 del 26 DE AGOSTO DE 2019
Matrícula: 1049170
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: SOLUCION A LA BAJA PRESIÓN DEL AGUA EN EL SECTOR E CIUCAFE.

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

En atención a la queja radicada el 26 DE AGOSTO DE 2019, en la cual se hace a alusión a que en el Sector E de la Ciudadela del Café, continuamente se quita el servicio de agua sin avisar o permanecen a partir de las 10 am hasta horas de la tarde con presión baja, solicita se expongan las razones de la situación; al respecto y comedidamente, nos permitimos exponer lo siguiente:

Una vez radicada la queja y con el ánimo de establecer el estado de lo expuesto por el quejoso, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con el reporte de los motivos de inconformidad al área de la SUBGERENCIA DE OPERACIONES, departamento de Agua potable quienes manifestaron lo siguiente, el día 12 de Septiembre se le asignó al operario A. ZAPATA iniciar la realización del cruce de refuerzo desde el sector D al sector E, para esto se requiere instalar una red en cruce de vía de aproximadamente 12 mt., procedimiento que se encuentra en desarrollo y en pro de generar una mejor satisfacción del servicio a los usuarios del sector.

Así las cosas, éste departamento da por atendida la presente queja, quedando atentos a cualquier requerimiento.

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) DIEGO CHAVEZ TORRE identificado con C.C. No. 16468655 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) DIEGO CHAVEZ TORRE enviando citación a Dirección de Notificación: jessi.chavez89@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. 314-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **MIRIAM MERCEDES ACUÑA** 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	314-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MIRIAM MERCEDES ACUÑA
Matrícula No	239277
Dirección para Notificación	meacma@hotmail.com CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Señor (a):
MIRIAM MERCEDES ACUÑA
meacma@hotmail.com
Teléfono: 3448769 3103436438

Radicación: 314 del 4 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Matrícula: 239277
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO AFIRMA QUE EN LA VIVIENDA RECIENTEMENTE SE LE HABIA CAMBIADO EL MEDIDOR POR HURTO , DEBIDO A QUE POR EL SECTOR SE ROBAN MUCHO LOS MEDIDORES , Y DEBIDO A ESTO LA USUARIA COLOCO BARROTES DE ACERO EN EL CONTADOR PARA EVITAR EL ROBO , EL DIA 02/09/2019 FUE UN FUNCIONARIO A INSTALAR UN MEDIDOR DE UNA CASA AGENA A LA DE ELLA , JUSTO DONDE ELLA HABIA ENCERRADO EL MEDIDOR . EL FUNCIONARIO DAÑO LOS BARROTES Y DEJO EL MEDIDOR EXPUESTO A OTRO POSIBLE ROBO .

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

En atención a la queja radicada el 4 DE SEPTIEMBRE DE 2019, se le informa a la señora Miriam Mercedes, que la seguridad del equipo de medida le corresponde al suscriptor y/o usuario, pues es el propietario del equipo de medida, pero al momento de realizar el cambio del medidor, el contratista debe remover el material que el usuario haya instalado, para poder ejecutar la orden de trabajo, en este caso el medidor de una casa vecina, pero que esta ubicado debajo de la caja que tenia los barrotes, y por lo tanto, la Empresa no restablece la seguridad que el usuario haya tenido.

La Empresa suministra tapas de protección con visor, las cuales permiten la lectura del medidor e impiden el retiro del medidor a los dueños de lo ajeno, pues no les permite ingresar la mano. Sin embargo, se le recomienda conciliar con el vecino al que se le cambio el medidor para que vuelvan a instalar la seguridad que tenían los medidores o solicitar la instalación de las tapas de protección con visor.

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) MIRIAM MERCEDES ACUÑA identificado con C.C. No. 24951144 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) MIRIAM MERCEDES ACUÑA enviando citación a Dirección de Notificación: meacma@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: **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. 316-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA TATIANA MONSALEVE ALVAREZ** 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	316-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	ACCEDE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	SANDRA TATIANA MONSALEVE ALVAREZ
Matrícula No	1572577
Dirección para Notificación	stmonsalve2@gmail.com SAMARIA II

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, 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Señor (a):
SANDRA TATIANA MONSALEVE ALVAREZ
stmonsalve2@gmail.com
Teléfono: 3116195521

Radicación: 316 del 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Matrícula: 1572577
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: SERVICIOS

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

En atención a la queja radicada el 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019, mediante la cual manifiesta que transcurridas mas de 24 horas del pago no se le ha ejecutado la reconexión del servicio.

Se observa desde lo que se consigna en el sistema de información comercial que en el predio ubicado en la Manzana 7 Casa 9 Barrio Samaria II, identificado para la empresa con la matrícula 1572577, se realizó la reconexión del servicio el día 5 de septiembre de 2019 a las 8:45 a.m.



AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA E.S.P SAS

ACTA DE RECONEXION

Visita No. : 1
M-CO-CR-R05 Ver 2 Jul 15 de 2013

I. INFORMACIÓN GENERAL

Visita No : 2987655
Fecha De Atención : 05/09/2019, 8:45:28 AM
Matrícula : 1572577
Dirección : MZ 7 CS 9
Medidor : P 1515MMRSA68257AA
Lectura Actual : 285

SEÑOR (A) SUScriptor (A) Y/O USUARIO (A), EN VISTA DE QUE AL MOMENTO DE EFECTUAR LA PRESENTE RECONEXION DEL SERVICIO EL PREDIO OBJETO DE LA MEDIDA SE ENCONTRABA DESOCUPADO Y/O SOLO; SE LE HACE SABER QUE)

DATOS VISITA.

Observacion Terreno : RECONEXION EJECUTADA
La Llave de Paso Quedo Cerrada? : NO

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Deseamos brindar cada dia un mejor servicio. Cualquier anomalia presentada por este servicio de corte. Por favor comunicarse a los telefonos 3151358

Cuidar el AGUA es tarea de todos. Empecemos hoy,

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) SANDRA TATIANA MONSALEVE ALVAREZ identificado con C.C. No. 1088288270 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) SANDRA TATIANA MONSALEVE ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación: stmonsalve2@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: **c4089**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 19239-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALMA PATRICIA HENAO PELAEZ** 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	19239-52
Fecha Resolución Recurso	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
RECLAMO	235843 de 8 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ALMA PATRICIA HENAO PELAEZ
Identificación del Peticionario	42067975
Matrícula No.	187138
Dirección para Notificación	CL 11 # 24- 116 SEC LOS ALAMOS

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. 19239-52

DE: 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19239 DE 28 DE AGOSTO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 235843 DE 30 DE JULIO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que la señora ALMA PATRICIA HENAO PELAEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 42067975 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 235843-52 de 8 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. 187138 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 11 # 24-116, Barrio SEC LOS ALAMOS en el **periodo facturado 2019-7.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **187138**, se ha facturado por estricta diferencia de lectura y en el periodo de JULIO/2019 se se facturaron 62 m3, avanzando de 1511 m3 a 1573 m3.

Luego, con el fin de aclarar la legalidad del consumo registrado se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 3 de SEPTIEMBRE de 2019 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida No. P1515MMRSA73146AA, y observación "**Instalaciones en buen estado predio con 5 baños 5 habitantes medidor recién instalado .**", visita atendida por el señor CARLOS ALBERTO OSORIO en representación de la Empresa.

Por otro lado, se encontró que para el período de Agosto de 2019, al presentarse una desviación significativa del consumo se desprendió entonces el procedimiento de revisión por parte del Grupo de Previa y Facturación, la cual se realizó el día 18 de Julio de 2019, encontrando lo siguiente: "**5 Personas, hay sanitario con fuga por rebose.**".

De acuerdo a lo anterior, se puede concluir que por tratarse de una **fuga EXTERNA ubicada en el Agua stop, es decir que la misma es una fuga VISIBLE**, lo cual es responsabilidad única y exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, pues no se trata de una **fuga impercetible**, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura, dando aplicación al **Artículo 146 de la Ley 142 de 1994**, considerándose entonces que a Empresa ha actuado dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios, por lo cual, éste Departamento no procederá a efectuar modificación alguna respecto a los mismos.

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

exclusiva del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

Finalmente, respecto al cobro por concepto de reconexión, se le informa que los valores por este concepto ya fueron descontados desde la reclamación inicial y por las razones expuestas en su parte motiva.

En este orden de ideas, en esta instancia se confirma la decisión inicial. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación, salvo que la recurrente desista expresamente de él.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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 ALMA PATRICIA HENAO PELAEZ y **NO ACCEDE** en todas sus partes la Resolución No. 235843-52 de 8 DE AGOSTO DE 2019, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

ARTICULO TERCERO: 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 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c4089

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236336-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HECTOR OROZCO CARVAJAL** 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	236336-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	HECTOR OROZCO CARVAJAL
Matrícula No	1587518
Dirección para Notificación	VIA EL.TIGRE ALCARAVANES. FINCAS CERRITOS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 2983919

Resolución No. 236336-52

DE: 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236336 de 29 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) HECTOR OROZCO CARVAJAL identificado con C.C. No. 10019607, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 236336 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1587518 Ciclo: 13 ubicada en: VIA EL.TIGRE ALCARAVANES. en **el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5, 2019-6, 2019-7, 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)**

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019 en la que participó el equipo de revisores del Departamento de Control de Perdidas, (Grupo Clientes Sistema gral o totalizador), se informa que las instalaciones del área común, se encuentran en buen estado, sin fugas, el Totalizador se puede leer, registra una lectura acumulada de 18208 m3. Se requiere verificar el histórico de lecturas.

Conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, *“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) períodos 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.

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida

individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

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

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

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

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

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

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

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1587518, se ha facturado de la siguiente manera:

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Fec de lect	Causal
ACUEDUCTO	2019	Agosto	17027	17027	74	74	21/08/2019	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER
ACUEDUCTO	2019	Agosto	17027	17027	74	74	21/08/2019 7:32	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER
ACUEDUCTO	2019	Julio	17027	17027	74	74	23/07/2019	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER
ACUEDUCTO	2019	Julio	17027	17027	74	74	21/07/2019 9:13	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER
ACUEDUCTO	2019	Junio	17027	16555	113	61	21/06/2019	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2019	Junio	17027	16555	472	61	21/06/2019	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2019	Mayo	16555	16186	118	48	22/05/2019	CONSUMO DE AGUA ACUMULADA
ACUEDUCTO	2019	Mayo	16555	16186	48	48	22/05/2019	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2019	Mayo	16555	16186	369	48	21/05/2019 13:06	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2019	Abril	16186	15714	48	48	22/04/2019	Cons.Pendte x facturar Res_005
ACUEDUCTO	2019	Abril	16186	15714	118	48	22/04/2019	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2019	Abril	16186	15714	472	48	22/04/2019	SIN ANOMALIA

En el periodo de abril, la diferencia entre el consumo de las hijas y el registro del totalizador, arrojó una diferencia para el área común de 118 m³ (472-354 = 118 m³) y se facturó el consumo promedio de 48 m³ dejando pendientes por facturar 70 m³, mientras el Grupo de Facturación,

verificaba la causa del incremento. Para el período de mayo de 2019, se efectuó la revisión y se encontraron las instalaciones del área común en buen estado, se confirmó el registro del totalizador y por lo tanto, el Grupo de Facturación, procedió a cobrar los 70 m3 que estaban pendientes por facturar, más 48 m3 por promedio, porque el totalizador no arrojó excedente para el área común en este periodo, para un total facturado de 118 m3 en MAYO DE 2019

En los períodos de facturación de julio y agosto de 2019, el lector no reportó la lectura correspondiente, reportó la novedad: medidor no se puede leer, y el sistema automáticamente liquidó consumo promedio de 74 m3, por la imposibilidad técnica que se presenta dando aplicación al artículo 146 de la Ley 146 de 1994. En el período de **junio** el macromedidor avanzó 472 m3 y las cuentas hijas registraron 359 m3 arrojando un excedente para el área común de 113 m3, los cuales se facturaron en su totalidad y no serán objeto de modificación.

Sin embargo, al enviar al revisor el día 13 de septiembre de 2019, del Grupo del Sistema gral o totalizador, reporta la lectura actual e informa que es posible leer el macromedidor, el cual registra una lectura acumulada de 18208 m3 y teniendo en cuenta que las cuentas hijas han registrado 348 m3 en julio y 400 m3, en agosto y que se le liquidó un consumo promedio superior, este Departamento **ACCEDE** a reliquidar los 74 m3 facturados por promedio en **JULIO Y AGOSTO a 48 m3** e igualmente el consumo del periodo de **MAYO a 70 m3** cobrando solo los metros cubicos que estaban pendientes, porque no arrojó excedente para el área comun. El consumo facturado en el periodo de **junio** de 2019, es correcto y no será modificado.

Igualmente, se le recuerda que para presentar reclamaciones y recursos de reposición debe acreditar la calidad para actuar a nombre del suscriptor de la matrícula 1587518, con el documento que expide la Secretaria de Gobierno, donde conste quien es el representante legal de la propiedad horizontal, con una fecha de expedición no mayor a 30 días,so pena de declarar incompleta la PQR.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-269250** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-8	400	22	48	24247	52902	-28655
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-7	400	22	48	34988	76338	-41350
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-5	400	44	92	69977	146315	-76338
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-5	400	44	92	48494	101396	-52902
AJUSTE A LA DECENA	2019-7	400	0	0	-1	-4	3
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	400	0	0	-1	0	-1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-7	400	22	48	24247	52902	-28655
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-8	400	22	48	34988	76338	-41350

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.”

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

Que en el Concepto SSPD 191 de 2010 la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios se pronunció

en el siguiente sentido: “[...] el suscriptor o usuario es la persona que está legitimada para provocar la protección de sus derechos ante la empresa y ante la SSPD y para reclamar su insatisfacción o vulneración.

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

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

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

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

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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por HECTOR OROZCO CARVAJAL identificado con C.C. No. 10019607 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) HECTOR OROZCO CARVAJAL enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA EL.TIGRE ALCARAVANES. 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: HECTOR OROZCO CARVAJAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1587518 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 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236340-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236340-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MABEL ECHEVERRY
Matrícula No	480590
Dirección para Notificación	CL 71 # 23 B- 54 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. 2984015

Resolución No. 236340-52

DE: 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236340 de 29 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) MABEL ECHEVERRY identificado con C.C. No. 1087998226, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236340 consistente en: COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 480590 Ciclo: 11 ubicada en: CL 71 # 23 B- 54 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)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **30 de Agosto de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) BEATRIZ JARAMILLO, identificado (a) con CC N° 24.695.060, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en la matrícula del predio, realizando la siguiente observación por parte del funcionario FREDDY RAMOS RIOS: **“Se revisó el predio a esta matrícula reclamante número 480590 no se le observa medidor ni acometida. En este predio funciona un supermercado y se alimenta de una sola matrícula número 489013 con medidor P1515MMRSA68166AA lectura 3990 metros. Lectura Actual: 1110 m3”**. Situación que da claridad que la matrícula reclamante no existe medidor ni acometida.

Ahora bien, por lo indicado por el Funcionario se procedió a realizar la solicitud al área de matrícula para el respectivo proceso con solicitud **N°3003784** para realizar la inactivación de la matrícula **480590** y evitar inconvenientes para los próximos Periodos 2019 en la facturación del predio con matrícula activa **489013**.

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

- **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)

- **El artículo 149 de la ley 142 de 1994**, “Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.
- **El artículo 150 de la ley 142 de 1994**, Establece: “De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.”
- **El artículo 134 de la ley 142 de 1994**: “Cualquier persona capaz de contratar que habite o utilice de modo permanente un inmueble, a cualquier título, tendrá derecho a recibir los servicios públicos domiciliarios al hacerse parte de un contrato de servicios públicos.”

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MABEL ECHEVERRY identificado con C.C. No. 1087998226 por concepto de COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS 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) MABEL ECHEVERRY enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 71 # 23 B- 54 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: MABEL ECHEVERRY la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 480590 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 13 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. 236343-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CAROLINA ARISTIZABAL BERRIO** 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	236343-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	CAROLINA ARISTIZABAL BERRIO
Matrícula No	1842855
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 3 ALAMEDA DEL CAFE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236343-52

DE: 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236343 de 29 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) CAROLINA ARISTIZABAL BERRIO identificado con C.C. No. 1088267742, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236343 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1842855 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 5 CS 3 ALAMEDA DEL CAFE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-7

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)

La reclamación, corresponde específicamente por el cobro doble de la orden de trabajo por la cual la Empresa suministró e instaló una tapa de protección en el predio ubicado en la MZ 5 CS 3 ALAMEDA DEL CAFE y se había ejecutado la orden de trabajo N° 2560160 el 15 de abril de 2019, y se liquidó y efectuó el cobro respectivo al usuario mediante cumplimiento N° 379050284 por valor de \$179.089,00 liquidada en la facturación de junio de 2019, en una sola cuota.

Sin embargo, se observa que nuevamente, se grabó en el sistema el cobro, al haberse generado una orden de trabajo nueva con el número 2912951 el 11/06/2019, y se colocó la observación: reemplaza OT 2560160 anulada por error, pero ya se había ejecutado.

Por error, se generó doble cobro de la instalación de la tapa al predio con matrícula 1842855, mediante cumplidos N° 379320384 y 379320383, liquidado con los precios de la nueva directiva de cartera del mes de julio de 2019, por valor de \$186.876 más el IVA de \$35.506,44 liquidados en una sola cuota en el período de julio de 2019.

En aplicación del artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, modificada por la **RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013, SE ACCEDE A RELIQUIDAR LOS COBROS REALIZADOS mediante cumplidos N° N° 379320384 y 379320383.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-222382** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
IVA	2019-7	462	0	0	0	35506	-35506
INST.DOM	2019-7	462	0	0	0	186876	-186876

FUNDAMENTOS LEGALES

RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013 Artículo 1°. Modifíquese el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

“Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados. La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.

1.1. Causales de la devolución. *Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.*

Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.

1.2. Identificación de los cobros no autorizados y recálculo del cobro. *Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la persona prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o por petición en interés general.*

Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CAROLINA ARISTIZABAL BERRIO identificado con C.C. No. 1088267742 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CAROLINA ARISTIZABAL BERRIO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CAROLINA ARISTIZABAL BERRIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1842855 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 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236444-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CONSUELO BLANDON** 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	236444-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	CONSUELO BLANDON
Matrícula No	13557
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 14 PS 1 HERNANDO VELEZ MARULANDA

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. 3000098

Resolución No. 236444-52

DE: 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236444 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) CONSUELO BLANDON identificado con C.C. No. 24497820, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236444 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 13557 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 14 PS 1 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-8,2019-7.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **13557**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Fec de lect
2019	Agosto	148	131	17	13	11/08/2019
2019	Julio	131	116	15	13	11/07/2019

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio practicada en presencia del (la) señor (a) CONSUELO CADAVIAD, identificado (a) con CC N° 24.497.820, el día **9 de Septiembre de 2019**, por parte del técnico CARLOS ALBERTO OSORIO, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Fuga externa en el sanitario rebose, 1 baño, viven dos personas, se le recomienda al usuario que este pendiente de la válvula del sanitario para que no le genere rebose. Lectura Actual: 161 m3.”** Situación que se puede tomar como causa generadora del consumo elevado en el periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **13557** por la Empresa, respecto los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que los consumos elevados fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

Habrán también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.” (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 CONSUELO BLANDON identificado con C.C. No. 24497820 por concepto de **INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO** de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CONSUELO BLANDON enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 14 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CONSUELO BLANDON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 13557 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 13 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. 236464-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236464-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LUIS GUILLERMO HENAO DIEZ
Matrícula No	187484
Dirección para Notificación	lughenao@gmail.com EL PARAISO

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. 3000104

Resolución No. 236464-52

DE: 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236464 de 5 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 5 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) LUIS GUILLERMO HENAO DIEZ identificado con C.C. No. 10072209, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236464 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 187484 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 12 # 24- 169 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-8.**

Una vez consultado el sistema de información comercial, se pudo establecer que la matrícula **No. 187484**, perteneciente al predio ubicado en la CL12 # 24 - 169, BARRIO SECTOR LOS ALAMOS, cuenta con la disponibilidad del servicio a partir del 27/07/2010, sin que se haya facturado por concepto de consumos desde el periodo de Agosto de 2017, pues únicamente proceden los cobros por concepto de disponibilidad del servicio, a través de los cargos fijos.

Del mismo modo y presentado el siguiente reclamo, se envió una persona de técnica del área de Servicio al cliente el día el día **09 de Septiembre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, técnico de terreno, CARLOS ALBERTO OSORIO realizo la siguiente observación: “**Servicio suspendido predio demolido solo cuenta con disponibilidad del servicio.**” **Lectura Actual: 3142 m3.**” “Anexo a esto, el equipo de previa registra: “**MEDIDOR N°1015MMCAF007582AA**” **Ver fotos.**



Al respecto, la OFICINA JURIDICA de la SSPD considera:

Ratificamos el concepto jurídico SSPD-OAJ-2011-034, el cual puede consultar a través de nuestra página web: www.superservicios.gov.co en el siguiente sentido:

“De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo 90.2 se estableció que en materia de

servicios públicos domiciliarios **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”.**

Al respecto se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-041 de 2003, al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

(...) La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. **El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe.** A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio (...)" (Negrillas fuera del texto original)

En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no haya podido utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro. (Negrilla fuera del texto original)

Que de esta manera, concluye la Oficina Jurídica de la SSPD en el **CONCEPTO 637 DE 2011** que las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios están autorizadas para efectuar el cobro del cargo fijo, con base en lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, de conformidad con la regulación que para cada servicio expida la respectiva Comisión de Regulación, a fin de recuperar los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad del servicio para el usuario, sin importar el nivel de uso en que frente a este se incurra.

Por tanto, se precisa que de acuerdo con la normatividad vigente, el cobro del cargo fijo a los usuarios es obligatorio.

Que en igual sentido la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, mediante el Concepto SSPD-OAJ-2003-442, señaló:

“(...) 9. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: COBRO DE CARGO FIJO

La suspensión es diferente al corte del servicio o terminación del contrato de condiciones uniformes, pues como se refirió arriba el cargo fijo se trata de un costo económico relacionado con la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso, por lo que el hecho que este suspendido no quiere decir que no se tenga la disponibilidad del mismo, pues esta se dará una vez el usuario haya pagado la deuda debida, incluyendo los intereses de mora y el costo en que incurra la empresa para restablecer el servicio.

De manera que, es legal el cobro del cargo fijo, independientemente de que el inmueble se encuentre habitado o no, si tiene suspendido el servicio por cuanto este costo garantiza que el usuario pueda disponer en cualquier momento del servicio sin solución de continuidad.

En consecuencia, tratándose de suspensión se está delante de una medida transitoria y por tanto, existe el cobro del cargo fijo, igual sucede con los demás servicios.

Ahora bien, los numerales 1 y 2 del artículo 90 de la ley de servicios públicos domiciliarios hacen relación a los elementos que conforman las fórmulas tarifarias y no hacen mención sobre los eventos en que deben ser cobrados tanto el cargo por unidad de consumo como el cargo fijo. Con todo, cuando el numeral 2 indica que no importa el nivel de uso del servicio, quiere decir que el cargo fijo se cobra a quienes cuenten con el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, sin que se tenga en cuenta para el cobro de este cargo la utilización del servicio, puesto que él obedece a la posibilidad con que cuenta el usuario de utilizarlo en el momento que lo necesite, en otros términos hace referencia a la disponibilidad del servicio. (...)”.

Así las cosas, considera la Empresa que no es procedente lo solicitado por el señor **LUIS GUILLERMO HENAO** pues la Empresa ha efectuado los cobros de los cargos fijos, dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios, por lo tanto, no se procederá a efectuar reliquidación alguna por concepto de **CARGOS FIJOS** respecto de la matrícula **No. 187484** por parte de éste departamento. Se le sugiere al usuario del servicio que haga la cancelación de la matrícula para que no le siga generando costos de cargos fijos, claro está que para poder realizar esta cancelación debe ponerse al día en las facturas con edad (34), de Servicios Públicos Domiciliarios.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 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 GUILLERMO HENAO DIEZ identificado con C.C. No. 10072209 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 GUILLERMO HENAO DIEZ enviando citación a Correo Electrónico:, lughenao@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: LUIS GUILLERMO HENAO DIEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 187484 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 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **jcatorio**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236477-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE DARIO VEGA HERRERA** 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	236477-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE DARIO VEGA HERRERA
Matrícula No	128322
Dirección para Notificación	CL 17 # 8- 79 A.COMUN 0 CENTRO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236477-52

DE: 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236477 de 6 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 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) JOSE DARIO VEGA HERRERA identificado con C.C. No. 10131183, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236477 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 128322 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 17 # 8- 79 A.COMUN 0 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-6,2019-7.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No.128322**, es un área común sin hijas, ya que estas cuentas con medidor individual, dicha área se le ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado AC	Observación
Julio	11898 m3	11711 m3	187 m3	187 m3	Consumo por Diferencia de lectura: 187 m3 (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	11711 m3	11548 m3	163 m3	163 mt3	Consumo por Diferencia de lectura: 163 m3 (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	11548 m3	11218 m3	330 m3	330 m3	Consumo por Diferencia de lectura: 330 m3 (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 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del Sr. JOSE DARIO VEGA Identificado con C.C 10131183, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando el técnico MARIO MOLINA la siguiente observación: **“Se verificaron todas las áreas comunes y están en buen estado, no existen daños ni fugas. Hay 16 unidades sanitarias entre lavamanos, sanitarios y pocetas.”**
Lectura actual: 12345 m3.

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el Área común se contó con la siguiente facturación:

- En el periodo de **Mayo 2019** el aparato de medida arrojó una diferencia de lectura de **330 m3**, y se encontró que el grupo de facturación previa el día **8 de Mayo del 2019** realizó la siguiente anotación en el Sistema de Información Comercial: **“OCUP. PERSONAS 250 SE REPARÒ FUGA POR REBOSE EN EL TANQUE DE RESERVA.”** Situación que se toma causal del consumo elevado de agua para el periodo que al darse en el mes de Abril, se ve reflejada en la facturación del Periodo de **Mayo 2019**.
- En el periodo de **Junio 2019** se obtuvo una diferencia de lectura de **163 m3**, los cuales fueron facturados al no reportarse anomalía alguna.
- Por último y de forma similar, en el periodo de **Julio 2019** se obtuvo una diferencia de lectura de **187 m3**, los cuales fueron facturados normalmente, no se registra incidencia alguna en el medidor y las instalaciones en general.

Cabe anotar que, se establece que el consumo generado en los periodos de **JUNIO 2019** y **JULIO 2019** es debido a la alta utilización del servicio, y la alteración depende exclusivamente de los hábitos de consumo de los ocupantes del bien.

De acuerdo con lo anterior, encuentra la Empresa que los consumos facturados a la matrícula **No 128322** para el periodo de **Mayo por 330 m3**, para el Periodo de **Junio por 163 m3** y para el Periodo de **Julio por 187 m3 SON CORRECTOS**, ya que las instalaciones se encuentran en buen estado, no hay presencia de fugas y se está facturando por concepto de **Diferencia de Lectura**, por lo cual, no se realizará modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, actuando dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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 JOSE DARIO VEGA HERRERA identificado con C.C. No. 10131183 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) JOSE DARIO VEGA HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 # 8- 79 A.COMUN 0 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: JOSE DARIO VEGA HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 128322 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 13 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. 236490-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUILLERMO DE JESUS ARCE** 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	236490-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	GUILLERMO DE JESUS ARCE
Matrícula No	1882943
Dirección para Notificación	CONDominio SAN.JOSE.DE.LAS.VILLAS.ETAPA.3 A.COMUN CERRITOS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 236490-52

DE: 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236490 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) GUILLERMO DE JESUS ARCE identificado con C.C. No. 10103597, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236490 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1882943 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CONDOMINIO SAN.JOSE.DE.LAS.VILLAS.ETAPA.3 A.COMUN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8.

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

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

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

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

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

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

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1882943**, el cual cuenta con 57 matrículas hijas, se le ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado AC	Observación
Agosto	91339 m3	89730 m3	1609 m3	1499 m3	110 mt3	1052 mt3	Consumo por diferencia de lectura: 159 m3 (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el reclamo **236490** el día **10 de Septiembre de 2019**, se procedió por parte del grupo técnico de Servicio al Cliente a efectuar la revisión respectiva al predio el día **12 de Septiembre de 2019**, la cual se realizó teniendo como resultado la siguiente observación: **“Se verificaron todas las instalaciones de áreas comunes, existen fugas ni daños. Lectura Actual: 92484 m3”**

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por las áreas comunes, es evidente la causa del cobro de los consumos para los periodos reclamados, ya que se contó con la siguiente facturación:

- Para el periodo **Junio 2019** las áreas comunes tuvieron un consumo de **613 m3** de los cuales solo se le facturaron **97 m3** por concepto de promedio (mientras se verificaba si existían daños o fugas en las instalaciones), quedando así un consumo pendiente de **516 m3** por cobrar.
- Para el periodo **Julio 2019** las áreas comunes tuvieron un consumo de **1547 m3** de los cuales solo se le facturaron **96 m3** por concepto de promedio (mientras se verificaba si existían daños o fugas en las instalaciones), quedando así un consumo pendiente de **1942 m3** por cobrar.
- En el periodo **Agosto 2019** las áreas comunes tuvieron un consumo de **110 m3** a los cuales se le sumaron los **942 m3** acumulados, quedando así un consumo pendiente de **1000 m3** por cobrar.

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **21 de Agosto de 2019**, en donde manifiestan que **“Se revisó el predio con el geófono, área común acometida por acometida, no existe fuga interna rebose en el sanitario de portería se le indicó al usuario para que la corrija. Se cobran 942 m3 de 1.942 del mes 6 y 7 quedando p/tes 1.000 m3 por cobra”** Cumpliendo de este modo con el debido proceso al programar visitas para verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación, sin encontrar anomalías en el predio.

De acuerdo con lo anterior, encuentra la Empresa que los consumos facturados en el período de **Agosto 2019** por **1052 m3** a la **matrícula No. 1882943, SON CORRECTOS**, por lo cual, no se realizará modificación o reliquidación alguna respecto del periodo en mención por parte de éste Departamento, actuando dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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

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

- “La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.
 - Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, **su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.**
 - Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.
- **El artículo 149 de la ley 142 de 1994,**
 - “Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.
 - **El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece:**
 - “De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.”

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GUILLERMO DE JESUS ARCE identificado con C.C. No. 10103597 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) GUILLERMO DE JESUS ARCE enviando citación a Dirección de Notificación:, CONDOMINIO SAN.JOSE.DE.LAS.VILLAS.ETAPA.3 A.COMUN 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: GUILLERMO DE JESUS ARCE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1882943 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 13 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. 236500-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GRUPO EMPRESARIAL ORMOS** 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	236500-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	GRUPO EMPRESARIAL ORMOS
Matrícula No	1667435
Dirección para Notificación	c.administrativa@grupoomos.com MEJIA ROBLEDO

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. 236500-52

DE: 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236500 de 11 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 11 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) GRUPO EMPRESARIAL ORMOS identificado con C.C. No. 9003316921, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236500 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1667435 Ciclo: 4 ubicada en: CL 19 BIS # 16- 48 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 este Departamento, mediante el acto administrativo No. 236334-52 de fecha 9 de septiembre de 2019 resolvió la reclamación con respecto cobros de reconexión, en el siguiente sentido **ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por GRUPO ORMOS identificado con N.I.T. No. 900331692 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

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

uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GRUPO EMPRESARIAL ORMOS identificado con C.C. No. 9003316921 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GRUPO EMPRESARIAL ORMOS enviando citación a Correo Electrónico:, c.administrativa@grupoormos.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: GRUPO EMPRESARIAL ORMOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1667435 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 13 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. 236510-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN CARLOS LOAIZA** 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	236510-52
Fecha Resolución	13 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	24 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JUAN CARLOS LOAIZA
Matrícula No	378976
Dirección para Notificación	CARRERA 15 140 80 FINCAS GALICIA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3007062

Resolución No. 236510-52

DE: 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236510 de 12 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 12 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) JUAN CARLOS LOAIZA identificado con C.C. No. 10130439, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236510 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 378976 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CARRERA 15 140 80 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. **378976**, se ha facturado de la siguiente manera:

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
ACUEDI	2019	Agosto	1	2938	2894	44	34	V	22/08/2019
ACUEDI	2019	Julio	1	2894	2852	42	31	V	22/07/2019

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio practicada en presencia del (la) señor (a) ALEXIS LOAIZA, identificado (a) con CC N° 1.088.332.778, el día **13 de Septiembre de 2019**, por parte del técnico FREDDY RAMOS RIOS, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Se revisó el predio y el sanitario del piso uno presenta fuga por agua Stop se le indicó al usuario para que la reparen lo más pronto posible las demás instalaciones en buen estado viven siete personas hace varios años. Lectura Actual: 2967 m3.”** Situación que se puede tomar como causa generadora del consumo elevado en el periodo reclamado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. 378976 por la Empresa, respecto los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que los consumos elevados fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

Habrán también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.” (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 JUAN CARLOS LOAIZA identificado con C.C. No. 10130439 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) JUAN CARLOS LOAIZA enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 140 80 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN CARLOS LOAIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 378976 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 13 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**