

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. 19238-52 de 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON FREDY GAVIRIA ARDILA** 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	19238-52
Fecha Resolución Recurso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
RECLAMO	236084 de 21 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	26 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JHON FREDY GAVIRIA ARDILA
Identificación del Peticionario	18512911
Matrícula No.	1514686
Dirección para Notificación	CALLE 11 N° 27 -15 ÁLAMOS DE LA RIOJA APTO 30 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

Visita No. 2983719

Resolución No. 19238-52

DE: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19238 DE 28 DE AGOSTO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 236084 DE 20 DE AGOSTO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JHON FREDY GAVIRIA ARDILA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 18512911 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236084-52 de 21 DE AGOSTO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1514686 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 8 B # 15- 06 PS 2, Barrio LOS ALPES en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-8.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 28 DE AGOSTO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión funciona bar, en las visitas tecnicas con ocasión de los reclamos presentados no han encontrado fugas, solicita modificar la decisión respecto al consumo de agosto de 2019, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

*Sea lo primero aclarar que en la Resolución **235650-52 del 25 de Julio de 2019**, se realizó una explicación detallada del ejercicio para la facturación de los consumos desde la desviación en el periodo de Mayo/2019, con el debido sustento legal para el efecto, y se consignó también en la parte resolutive los trámites a que daba lugar el acto de respuesta.*

Ahora, respecto del consumo en el periodo de AGOSTO/2019 se encuentra facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura Anterior	Lectura Actual	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto/2019	1664 m3	1693 mt3	29 m3	129 m3	Cobro por diferencia: 29 m3. + pendiente por facturar 100 m3 de mayo y junio de 2019 (Art. 146-Ley 142/94);

De conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 DE AGOSTO DE 2019 en la que participó el señor FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1015MMCCA12790AA el cual registra una lectura acumulada de 1706 m3. Se revisó el local funciona un bar lo abren en las noches. No existen fugas instalaciones en buen estado. (Nota favor revisar los informes de las reclamaciones anteriores).

*Para la facturación del periodo de **AGOSTO-2019** se facturó **29** m3 que avanzó el medidor para este periodo más **100** mt3 de los pendientes de periodos anteriores, para un consumo total facturado en el periodo de **129** m3.*

*El procedimiento anterior se aplica mientras se realizaba una investigación previa a la facturación para determinar la causa del incremento del consumo y al no encontrar inconsistencia se efectúa el cobro de los m3 dejados pendientes por facturar en aplicación del procedimiento denominado Revisión Previa estipulado por la ley que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios cuando se presenta incremento del consumo y que, como ya se indicó, **fue correctamente registrado por el aparato de medida**, con lo que se puede concluir que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo correctamente registrado por el medidor.*

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de AGOSTO de 2019, cobrando el consumo que registró el medidor en dicho periodo equivalente a 29 m3. Predio que no fue posible revisar en el procedimiento de la revisión previa y tampoco fue posible inspeccionar con el equipo de geófono.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de AGOSTO de 2019, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

En cuanto al consumo facturado en el período de julio, que fue materia de análisis mediante Resolución **235650-52 del 25 de Julio de 2019, quedó en firme, porque no se impugnó la decisión dentro del termino legal quedando así agotada la vía administrativa.** En este orden de ideas, no se puede revivir con una nueva petición, una actuación administrativa que ya se encuentra en firme y que cumplió en su momento con los parámetros de ley, pues ello va en contra del principio de unidad y certeza jurídica que tiene insertos los actos administrativos, aclarándose que de persistir la inconformidad contra los mismos, deberá accionarse ante la jurisdicción competente para demandar los mismos, sin

embargo en el presente asunto no se cumplió con el presupuesto procesal del agotamiento de la vía gubernativa.

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.

Ley 1437 de 2011 Artículo 87. Firmeza de los actos administrativos. *Los actos administrativos quedarán en firme:*

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

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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.

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-546566** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-8	483	3	103	4771	163809	-159038
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	483	3	103	5561	190923	-185362
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-8	483	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-8	483	3	103	2801	96156	-93355
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-8	483	3	103	3264	112072	-108807

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por JHON FREDY GAVIRIA ARDILA en contra de la Resolución No. 236084-52 de 21 DE AGOSTO DE 2019, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1514686 la suma de **-546566**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 19237-52 de 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Recurso No	19237-52
Fecha Resolución Recurso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
RECLAMO	236035 de 22 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	26 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE NAYIB VASQUEZ RAMIREZ
Identificación del Peticionario	16350892
Matrícula No.	1646546
Dirección para Notificación	CR 7 # 18- 80 OFI 401 EDIF. CENTRO FINANCIERO

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. 19237-52

DE: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19237 DE 28 DE AGOSTO DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 236035 DE 15 DE AGOSTO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor JOSE NAYIB VASQUEZ RAMIREZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 16350892 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236035-52 de 22 DE AGOSTO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO de la factura con matrícula No. 1646546 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 10 # 10- 23, Barrio COROCITO.

Que el recurrente por escrito presentado el día 28 DE AGOSTO DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión indicando que no se presta el servicio en el predio; al respecto me permito precisar lo siguiente:

Una vez consultado el Sistema de Información comercial, tal como se explicó en el acto de respuesta inicial, se observó respecto a la matrícula No. 1646546 que la misma cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado y empotrado el Medidor N° 20815MMCMX79637AA. y respecto a la facturación, se tiene que se ha realizado únicamente por concepto de cargos fijos, presentando a la fecha una deuda por \$5.395.210 edad 103 periodos.

De conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, la Empresa procederá a pronunciarse respecto de las últimas 5 facturas a partir de la fecha de radicación de la reclamación, es decir, desde ABRIL/2019. (*"En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos."*)

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

En garantía de sus derechos contractuales se confirma que **no se le ha facturado por concepto de consumos**, únicamente por concepto de disponibilidad del servicio, por lo cual se informa que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha actuado de acuerdo con los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

Respecto al cobro de la disponibilidad del servicio se informa que respecto a ésta, solo procede el cobro por concepto de cargos fijos, los cuales encuentran su fundamento en el **Art. 90 en su numeral 90.2 de la ley 142 de 1993 sobre la disponibilidad del servicio al inmueble**: *“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”.*

Para mayor claridad, el **numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994** indica que no importa el nivel de uso del servicio como lo argumenta el usuario, queriendo 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, donde aquellos denominados costos fijos de clientela, son gastos en los que incurre la Empresa, 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.

Al respecto se reitera referirse al pronunciamiento de la Corte Constitucional mediante **Sentencia C-041 de 2003 al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994**, indicado en el acto de respuesta de la resolución inicial.

Se concluyen entonces, que lo facturado por conceptos de facturas anteriores obedece a cobro por cargos fijos **sobre la disponibilidad del servicio** prestado por la empresa de Aguas y Aguas de Pereira S.A. E.S.P. los cuales no serán objeto de modificación alguna por este Departamento.

En éste orden de ideas, al contar el predio ubicado en CL 10 # 10- 23, Barrio COROCITO con una matrícula activa (1646546) y la disponibilidad del servicio, se continuará el ejercicio de facturación del servicio mientras el predio en cuestión no se encuentre a paz y salvo para su reconexión y/o inactivación, o en su defecto se efectúe un acuerdo de pago ante la Empresa, normalizando de ésta manera los costos del servicio en mora. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación, salvo que la recurrente desista de el expresamente.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: *el numeral 90.2 dispone que es*

posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso

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

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:

"Teniendo en cuenta que la prestación del servicio ha de ser eficiente y que debe respetar los principios de solidaridad y universalidad, las empresas que proporcionan el bien o servicio no pueden trabajar a pérdida, es decir, deben recuperar los costos en que incurran y asegurarse de obtener recursos para poder invertir en el mismo sector con el fin de tener unos mínimos beneficios que se traduzcan en mayor competitividad y mejores beneficios para los usuarios. De esa manera los costos fijos a los que alude la norma demandada, es decir los que reflejan los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independiente del nivel de uso, hacen que el prestador del servicio reciba cierto dinero con el cual, dentro de la libre competencia, se logre que la empresa sea viable y garantice la disponibilidad permanente del servicio y su prestación de manera eficiente (art. 333 C.P.).

(...) 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.

(...) 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."

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 JOSE NAYIB VASQUEZ RAMIREZ y **NO ACCEDE** en todas sus partes la Resolución No. 236035-52 de 22 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 16 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. 19264-52 de 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUCY GOMEZ** 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	19264-52
Fecha Resolución Recurso	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
RECLAMO	236238 de 30 DE AGOSTO DE 2019
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	26 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LUCY GOMEZ
Identificación del Peticionario	29870323
Matrícula No.	70060
Dirección para Notificación	CR 13 # 3- 05 EDIF LAURA LA JULITA

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 19264-52

DE: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19264 DE 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 236238 DE 26 DE AGOSTO DE 2019**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUCY GOMEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 29870323 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236238-52 de 30 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. 70060 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 13 # 3- 05 EDIF LAURA, Barrio LA JULITA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-8.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 6 DE SEPTIEMBRE DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque el consumo del área común es mínima, y los apartamentos, tienen medidor individual, y no investigaron la causa del incremento, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

*En este caso, el **EDIFICIO LAURA** es un multiusuario con 11 unidades independientes, una área común para todas las unidades independientes y una sola acometida de entrada, con un totalizador general que corresponde a un medidor identificado con el número de serie D130B003657AA. Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial donde se observó que la Empresa durante el periodo objeto del reclamo ha facturado consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado tiene entonces como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, los consumos reportados para el periodo de **Agosto/2019** fueron 5262 mts³ que respecto a los registrados por el aparato de medida en el mes de **JULIO/2019** fueron de 5131 m³, lo que indica un consumo equivalente a 131 mts³, que es lo que marca la diferencia de lectura del totalizador, y la suma total de las lecturas de las HIJAS suma 80 m³, entonces la diferencia entre 131*

menos 80 es de 51 m3 que es el consumo de las áreas comunes.

El día 20 de Agosto de 2019, se realizó la revisión previa a la facturación del periodo de AGOSTO/2019, actuación que se realiza en concordancia con 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", y que pretende identificar la causa de la desviación significativa de los consumos, donde se informa que: "Predio sin fugas, realizarón mantenimiento y lavarón dos tanques de reserva. el mes pasado lavaron y llenaron el tanque de reserva subterráneo".

*Confirmando la causa de la desviación y el buen estado de las instalaciones hidráulicas y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumo facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **AGOSTO/2019** son correctos y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida que se encuentra en buen estado.*

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de **AGOSTO de 2019,** cobrando el consumo promedio histórico del área común de 4 m3.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el periodo de **AGOSTO de 2019,** revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-256879** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-8	483	4	51	6362	81109	-74748
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	483	4	51	7414	94535	-87120
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2019-8	483	4	51	4352	55492	-51140
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	483	0	0	0	-5	5
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2019-8	483	4	51	3734	47611	-43877
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2019-8	483	0	0	0	-1	1

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por LUCY GOMEZ en contra de la Resolución No. 236238-52 de 30 DE AGOSTO DE 2019, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 70060 la suma de **-256879**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236329-52 de 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236329-52
Fecha Resolución	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	26 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA CONSUELO MIRANDA ARIAS
Matrícula No	1234988
Dirección para Notificación	CR 13 # 3 E- 99 LA ENSEÑANZA

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. 2984019

Resolución No. 236329-52

DE: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236329 de 27 DE AGOSTO DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE AGOSTO DE 2019 el (la) señor(a) MARIA CONSUELO MIRANDA ARIAS identificado con C.C. No. 42003194, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236329 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1234988 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 13 # 3 E- 99 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. **1234988**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActi	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Tipo	Fec de lect
2019	Agosto	1	0	0		5 V	09/08/2019
2019	Julio	1	0	0		5 V	09/07/2019

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **12 de Septiembre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico MARIO A. MOLINA: **“65 unidades sanitarias, 20 pocetas aproximadamente, tanque inhabilitado, se verificó la totalidad de la edificación en el cual no existían fugas ni daños, 3 escrituras públicas se anexan por el coordinador, se aclara que el medidor no está frenado. Lectura Actual: 0 m3”**.

Por otro lado, debido a lo manifestado por el grupo de facturación previa en el sistema de información comercial acerca de que el medidor se encontraba frenado, se procedió a generar facturación por concepto de promedio para el periodo de **Julio y Agosto 2019** ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico en situaciones en que no se pueda obtener diferencia de lectura, siendo en este caso particular de **5 m3**.

“...Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales...”
Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo esgrimido por el usuario y de lo manifestado por el operario encargado de realizar la visita el día **12 de Septiembre**, en la cual se indica que el predio cuenta con numerosas unidades sanitarias, pocetas y tanque aéreo, se hace notable que existe algún tipo de irregularidad puesto que no es lógico que un predio que hace tal uso del sistema hidráulico no genere

ningún tipo de registro a través del equipo de medida que se encuentra en buenas condiciones, por lo cual, no se realizara ningún tipo de modificación o reliquidación.

De igual modo, respecto a la pretensión de que no se les realice cobro por el servicio de acueducto fundamentados en las escrituras públicas que suministran en donde se establece un acuerdo de suministro de agua a los propietarios del predio por parte del acueducto municipal el año 1927, la empresa tiene para manifestar que dicha solicitud no es viable puesto que la constitución política de 1991 elimino el principio de gratuidad respecto a los servicios públicos, de la misma manera existen conceptos de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios referentes al tema indicando que no existe gratuidad en los servicios públicos asi como normas de carácter legal que soportan dicha circunstancia.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1234988** por la Empresa, respecto al período de **Julio 2019 y Agosto 2019 por 5 m3 SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar los consumos facturados actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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

En cuanto a las escrituras que adjunta, se efectuó análisis del caso particular y no se accede a la solicitud, en servicios publicos domiciliarios no existe la gratuidad, son de caracter onerosos, es decir que no se encuentra actualmente ajustada a Derecho su pretensión, se le aclara que en sentencias proferidas por la Corte Constitucional, y en especial la **Sentencia C-493/97**, ha hecho los siguientes pronunciamientos:

“-El carácter oneroso de los servicios públicos domiciliarios, los usuarios de los mismos y sus responsabilidades. Cabe destacar que tanto de la noción que del contrato de servicios públicos da le ley, como del régimen constitucional de los mismos, se desprende una característica importante y es el carácter oneroso de esos servicios. Ya la Corte ha hecho énfasis en que pese a quedar "supérstite en pocos servicios", actualmente la idea de gratuidad ha sido abandonada, siendo los servicios públicos, por regla general onerosos y "surgiendo la obligación para las personas y los ciudadanos de contribuir al financiamiento de los gastos e inversiones del Estado, dentro de conceptos de justicia y equidad (numeral 9º artículo 95 y artículo 368 ibídem).

En efecto, de conformidad con el artículo 128 de la ley 142 de 1994, la empresa presta los servicios públicos al usuario, "a cambio de un precio" y, de otra parte, la misma Constitución, tratándose de los servicios públicos domiciliarios, alude a un régimen tarifario que ha de tomar en cuenta criterios de costos, solidaridad social y redistribución de ingresos.

De igual manera, la Carta Fundamental dispone que atañe a la ley la determinación de las autoridades competentes para fijar las tarifas (art. 367) y autoriza a la Nación, a los Departamentos, a los Distritos, a los municipios y a las entidades descentralizadas para que, en sus respectivos presupuestos, concedan subsidios a las personas de menores ingresos a fin de que "puedan pagar las tarifas de los servicios públicos domiciliarios que cubran sus necesidades básicas" (art. 368 C.P.).

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

- **Artículo 99, numeral 99.9 de la Ley 142 de 1994** la cual consagra:

“Los subsidios que otorguen la Nación y los departamentos se asignarán, preferentemente, a los usuarios que residan en aquellos municipios que tengan menor capacidad para otorgar subsidios con sus propios ingresos. En

*consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución **no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta Ley para ninguna persona natural o jurídica.***

- **Artículo 128 de la Ley 142 de 1994** el cual manifiesta lo siguiente:

“Es un contrato uniforme, consensual, en virtud del cual una empresa de servicios públicos los presta a un usuario a cambio de un precio en dinero, de acuerdo a estipulaciones que han sido definidas por ella para ofrecerlas a muchos usuarios no determinados.

Hacen parte del contrato no solo sus estipulaciones escritas, sino todas las que la empresa aplica de manera uniforme en la prestación del servicio. Existe contrato de servicios públicos aún cuando algunas de las estipulaciones sean objeto de acuerdo especial con uno o algunos usuarios.”

- **Concepto SSPD-OAJ-2010-669:** Factura de servicios públicos domiciliarios - ratificación línea conceptual concepto unificado sspd- oju-2009-03
- **Concepto Superservicios 656 de 2011** - Gratuidad en materia de servicios públicos domiciliarios. la gratuidad en materia de spd está prohibida, lo que no impide que prestadores y usuarios lleguen a acuerdos de pago frente a las sumas adeudadas por estos últimos, en ejecución del contrato de condiciones uniformes

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA CONSUELO MIRANDA ARIAS identificado con C.C. No. 42003194 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA CONSUELO MIRANDA ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 3 E- 99 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA CONSUELO MIRANDA ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1234988 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 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **smoreno**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236480-52 de 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA 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	236480-52
Fecha Resolución	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	26 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA CONSUELO BLANDON
Matrícula No	19546011
Dirección para Notificación	CS 31 ESPERANZA - 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. 3002990

Resolución No. 236480-52

DE: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236480 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) MARIA CONSUELO BLANDON identificado con C.C. No. 24549874, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236480 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19546011 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CS 31 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-5,2019-8,2019-4,2019-7,2019-6.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y liquidación, calificación) Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 19546011, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	918 m3	918 m3	0 m3	23 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/97)
Julio	918 m3	918 m3	0 m3	25 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/97)
Junio	918 m3	918 m3	0 m3	23 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/97)
Mayo	918 m3	918 m3	0 m3	22 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/97)
Abril	918 m3	918 m3	0 m3	20 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/97)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **10 DE SEPTIEMBRE DE 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, en presencia del(la) señor(a) CONSUELO BALNDON, identificado(a) con CC N° 24.549.874, realizando la siguiente observación: **“Se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado. Medidor frenado.”**

Con relación al consumo facturado, como consecuencia de que el grupo de facturación no evidencio una diferencia de lectura en el predio y realizo la observación “Medidor Frenado”, se procedió a generar facturación por concepto de promedio establecido del consumo del predio en los últimos seis meses, para periodos de **Abril, Mayo, Junio, Julio y Agosto 2019**, tomando como base para ese cobro el promedio antes de presentarse la inconsistencia de medidor frenado, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
ACUEDI	2018	Agosto	1	918	904	14	24
ACUEDI	2018	Julio	1	904	886	18	25
ACUEDI	2018	Junio	1	886	866	20	25

*“Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, **con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario**, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.” Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.*

Por otro lado, El consumo y/o vertimiento que la Empresa factura por concepto de Alcantarillado, es igual a los metros cúbicos facturados por acueducto, de acuerdo a las tarifas establecidas y reguladas por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico.

Las siguientes son las consideraciones efectuadas por la SSPD mediante la Resolución 06265 del 29 de marzo de 2007: “De conformidad con lo anterior la empresa ha facturado por concepto de alcantarillado los mismos metros cúbicos facturados por concepto de acueducto, esto de acuerdo con las tarifas que fija la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, de lo cual la empresa deberá facturar los mismos metros cúbicos en acueducto y alcantarillado, es de acuerdo con la tarifas aplicadas por la empresa.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 19546011** por la Empresa, respecto a los periodos de **ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO de 2019, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de cobro por promedio en un predio el cual se encuentra con medidor frenado, facultados ampliamente por el ordenamiento jurídico, por lo cual, **no serán objeto de reliquidación** por parte de éste Departamento

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 MARIA CONSUELO BLANDON identificado con C.C. No. 24549874 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA CONSUELO BLANDON enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 31 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA CONSUELO BLANDON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19546011 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 16 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. 236454-52 de 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA LESVIA ZULUAGA** 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	236454-52
Fecha Resolución	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	26 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARIA LESVIA ZULUAGA
Matrícula No	19593670
Dirección para Notificación	CR 22 # 151 - 17 MZ 9 CS 16 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. 3001076

Resolución No. 236454-52

DE: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236454 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) MARIA LESVIA ZULUAGA identificado con C.C. No. 24625787, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236454 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19593670 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 22 # 151 - 17 MZ 9 CS 16 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-8.**

Con el ánimo de dar claridad a lo solicitado por el usuario del servicio, se procedió con el envío del personal técnico de la Empresa a efectuar la revisión del predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el **04 de Septiembre del 2019** en la que participó el(la) señora(a) EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: **“Se visitó el predio y se verifico que el servicio de alcantarillado es prestado por la empresa, se visualiza que vierten a un tanque y de ahí es bombeado a la red de la empresa. Lectura Actual: 377 m3”**

Finalmente, revisado el expediente de la matrícula No 19593670 para el reclamo en concreto por COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS se encontró que el reclamo lo fundamenta el reclamante en que los predios del conjunto no se encuentran conectados a las redes de alcantarillado de la empresa, pero otra es la realidad, pues la empresa opera y es responsable por el mantenimiento del tanque de aguas residuales que se construyó para el conjunto por no cumplir con la cota de la red de alcantarillado público.

Se adjunta certificación emitida por la Subgerencia Técnica de la Empresa.



EL SUBGERENTE TÉCNICO (e)
DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE
PEREIRA SAS E.S.P


CERTIFICA


Que el Conjunto Cerrado Galicia del Parque – ejecutado por la Constructora Asul, el cual hace parte del Plan Parcial Galicia Alta, cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado por parte de la Empresa.

En el caso de alcantarillado, el proyecto se encuentra localizado por debajo de la cota de la red de alcantarillado público, por lo cual el Conjunto Cerrado Galicia del Parque cuenta con redes de alcantarillado residual que funcionan por gravedad hasta llegar a un tanque de aguas residuales y desde éste se bombea al alcantarillado residual localizado en espacio público.

El alcantarillado localizado en espacio público dentro del Plan Parcial Galicia Alta, la operación y mantenimiento es competencia de la Empresa, por lo cual el proyecto Galicia del Parque es usuario tanto de acueducto como de alcantarillado.

Pereira, 28 de agosto de 2019


LUIS HERNAN GOYEZ UNIGARRO
Subgerente Técnico (e)


OSCAR JIMENEZ PEREZ
Jefe Dpto de Acueducto y Alcantarillado

Preparó Robinson Morales

FUNDAMENTOS LEGALES

Decreto 302 de 2000, expedido por el Ministerio de Desarrollo Económico, por medio del cual se reglamentó la Ley 142 de 1994, en materia de prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado

TÍTULO II. De la prestación de los servicios públicos domiciliarios de acueducto y alcantarillado

CAPÍTULO I. Obligaciones y deberes de los usuarios

"Artículo. 4º. De la solicitud de servicios y vinculación como usuario. Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario

y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.

Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado.

PARÁGRAFO.—En relación con el inciso tercero del presente artículo, los casos especiales deben ser informados de manera detallada por el usuario o suscriptor, a la entidad prestadora de los servicios públicos, como parte de la información que debe contener la solicitud de los mismos y acompañar copia del correspondiente permiso de concesión de aguas subterráneas y/o superficiales expedido por la autoridad ambiental competente".
(Cursiva fuera de texto).

Decreto 3100 de 2003, modificado por el Decreto 3440 de 2004, Artículo 3°.

"Artículo 3°. Del cobro de la Tasa Retributiva. Las Autoridades Ambientales competentes cobrarán la tasa retributiva por los vertimientos puntuales realizados a los cuerpos de agua en el área de su jurisdicción, de acuerdo a los Planes de Ordenamiento del Recurso establecidos en el Decreto 1594 de 1984 o en aquellas normas que lo modifiquen o sustituyan."

(...)

Decreto 3100 de 2003, Artículo 4°. Definiciones.

(...)

Vertimiento. *Es cualquier descarga final al recurso hídrico, de un elemento, sustancia o compuesto que esté contenido en un líquido residual de cualquier origen, ya sea agrícola, minero, industrial, de servicios o aguas residuales.*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA LESVIA ZULUAGA identificado con C.C. No. 24625787 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA LESVIA ZULUAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 22 # 151 - 17 MZ 9 CS 16 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA LESVIA ZULUAGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19593670 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 16 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. 236502-52 de 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OSCAR SALAZAR TAMAYO** 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	236502-52
Fecha Resolución	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	26 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	OSCAR SALAZAR TAMAYO
Matrícula No	356261
Dirección para Notificación	Litaliaph@gmail.com LA ITALIA

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. 236502-52

DE: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236502 de 9 DE SEPTIEMBRE DE 2019

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 9 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) OSCAR SALAZAR TAMAYO identificado con N.I.T. No. 900260581, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236502 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 356261 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: AV LAS.AMERICAS # 100- 75 A.COMUN en el (los) periodo(s) facturados(s) .

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

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. 356261**, el cual cuenta con 90 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	166510 m3	165099 m3	1411 m3	935 m3	476 mt3	476 mt3	Consumo por dife de lectura (Art. 146-Ley 14

Una vez presentado el reclamo **236502** el día **9 de Septiembre de 2019**, se procedió por parte del grupo técnico de Servicio al Cliente a efectuar la revisión respectiva al predio el día **13 de septiembre de 2019**, la cual se realizó teniendo como resultado la siguiente observación por parte del técnico MARIO MOLINA: **“Se revisaron todas las instalaciones, se verificaron uno a uno todos los medidores del conjunto, se constató que el baño de las mujeres del salón social tiene fuga por agua stop. Lectura Actual: 167709 m3.”** Situación que da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

Por último, se pudo constatar en el Sistema de Información que los aparatos de medida pertenecientes a los 90 predios “hijas”, cumplen con todos los requerimientos tecnológicos exigidos por la Empresa y se encuentran en buen estado, por lo cual, es claro que no existen anomalías que puedan afectar el consumo de dichos predios o de su totalizador, facturando únicamente el resultado que se obtiene al descontar el consumo de las “hijas” del medidor “madre” o totalizador.

De acuerdo con lo anterior, encuentra la Empresa que los consumos facturados a la **matrícula No. 356261 SON CORRECTOS**, por lo cual, no se realizará modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, actuando dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

- **DECRETO 1077 DE 2015**

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

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

(...)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por OSCAR SALAZAR TAMAYO identificado con N.I.T. No. 900260581 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) OSCAR SALAZAR TAMAYO enviando citación a Correo Electrónico:, Laitaliaph@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: OSCAR SALAZAR TAMAYO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 356261 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 16 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. 236506-52 de 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OLGA MENDOZA** 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	236506-52
Fecha Resolución	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	26 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	OLGA MENDOZA
Matrícula No	813675
Dirección para Notificación	deo_27@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

Visita No. 3005767

Resolución No. 236506-52

DE: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236506 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) OLGA MENDOZA identificado con C.C. No. 25165055, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236506 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 813675 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 9 CS 15 VILLA DEL BOSQUE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019 en la que participó el señor Edilberto Garzón como usuario del servicio público y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C15LA669963AA el cual registra una lectura acumulada de 883 m3, el predio esta desocupado, pero se presenta una fuga interna localizada por el usuario a un lado de la entrada al baño ya que se ve la filtración de agua. Las demás instalaciones en buen estado. *Nota: no es necesario revisar con el geófono.* Usuario debe reparar lo antes posible la fuga para que el consumo se le normalice.

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo del periodo de **AGOSTO DE 2019**, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el

periodo de AGOSTO DE 2019 el cobro de los cargos fijos es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -152734 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2019-8	408	0	46	0	85267	-85267
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2019-8	408	0	13	0	-2626	2626
AJUSTE A LA DECENA	2019-8	408	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2019-8	408	0	13	0	-3060	3060
CONSUMO ACUEDUCTO	2019-8	408	0	46	0	73157	-73157

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por OLGA MENDOZA identificado con C.C. No. 25165055 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) OLGA MENDOZA enviando citación a Correo Electrónico:, deo_27@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OLGA MENDOZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 813675 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 16 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. 236515-52 de 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GILDARDO DE JESUS RAMIREZ QUINTANA** 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	236515-52
Fecha Resolución	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	26 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	GILDARDO DE JESUS RAMIREZ QUINTANA
Matrícula No	1110980
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 19 PS 1 NUEVO PLAN VILLA SANTANA

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. 3007064

Resolución No. 236515-52

DE: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236515 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) GILDARDO DE JESUS RAMIREZ QUINTANA identificado con C.C. No. 8353862, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236515 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1110980 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 4 CS 19 PS 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1110980, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	1521 m3	1516 m3	5 m3	49 m3	Cobro por diferencia de lectura 5 m3 + 44 m3 acumulados= 49 m3 (Art. 146-Ley 142/94) Quedan pendientes por facturar 40 m3
Julio	1516 m3	1431 m3	85 m3	1 m3	Cobro por Promedio: 1 m3 (Art. 146-Ley 142/94) Quedan pendientes por facturar 84 m3

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **13 de Septiembre del 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO: "**Instalaciones en buen estado, medidor funcionando correctamente, predio desocupado. Lectura Actual: 1521 m3.**" Situación que no da claridad sobre las causas que pueden estar generando los consumos reclamados, diferentes a la de la utilización normal del servicio.

A pesar de que el usuario manifiesta de que el predio de se encuentra desocupado, el medidor en el periodo de Julio 2019 avanzó de 1431 m3 a 1516 m3 arrojando una diferencia de lectura de **85 m3**, situación que nos indica que durante este periodo el predio registro alguna novedad.

Por otro lado, es de tomar en cuenta la observación realizadas por parte del grupo

de revisión previa a la facturación del día **16 de Agosto de 2019**, en donde manifiestan que **“Se cobran 49 m3 quedando pendientes 40 m3 del mes 8. Se notificó posteriormente se visitó y no fue posible revisar ya que no llegaron a la revisión, este ejercicio se hizo 2 veces.)”**, Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

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

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

- *En el periodo de **Julio 2019** se generó una diferencia de lectura de **85 m3**, de los cuales se le facturaron **1 m3** consumo promedio, dejando así un consumo acumulado de **84 m3** pendientes por facturar.*
- *En el periodo de **Agosto 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **5 m3**, más **44 m3** acumulados para un total de **49 m3** consumo facturado, dejando así un consumo acumulado de **40 m3** pendientes por facturar.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1110980** por la Empresa, respecto al periodo de **Julio 2019 por 1 m3 y Agosto 2019 por 49 m3, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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 GILDARDO DE JESUS RAMIREZ QUINTANA identificado con C.C. No. 8353862 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) GILDARDO DE JESUS RAMIREZ QUINTANA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 19 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: GILDARDO DE JESUS RAMIREZ QUINTANA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1110980 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 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236516-52 de 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA MARIA OSPINA** 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	236516-52
Fecha Resolución	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	26 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ANA MARIA OSPINA
Matrícula No	1893809
Dirección para Notificación	CR 11 # 84- 20 MATECANA

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. 3006825

Resolución No. 236516-52

DE: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236516 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) ANA MARIA OSPINA identificado con C.C. No. 42147739, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236516 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1893809 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 11 # 84- 20 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-8.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019 en la que participó el(la) señor(a) Ana María Ospina como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1215MMCMX29563AA el cual registra una lectura acumulada de 944 m3. viven tres personas hace varios años, Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de AGOSTO DE 2019 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor en este periodo avanzó de 910 a 929 m3 arrojando un consumo de 19 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANA MARIA OSPINA identificado con C.C. No. 42147739 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANA MARIA OSPINA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 84- 20 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANA MARIA OSPINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1893809 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 16 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. 236518-52 de 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA TAMAYO RIVERA** 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	236518-52
Fecha Resolución	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	26 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	GLORIA TAMAYO RIVERA
Matrícula No	206276
Dirección para Notificación	anamilena529@hotmail.com SIN BARRIO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3006837

Resolución No. 236518-52

DE: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236518 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 el día 12 DE SEPTIEMBRE DE 2019 la señora GLORIA TAMAYO RIVERA identificada con C.C. No. 42060218, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236518 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 206276 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 26 # 6-36 en los periodos facturados MAYO/2019, JUNIO/2019, JULIO/2019 Y AGOSTO/2019.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que al predio con matrícula No. **206276**, se ha facturado de la siguiente manera:

PERIODO	LECTURA ANTERIOR	LECTURA ACTUAL	DIFERENCIA	CONSUMO FACTURADO	
MAYO/2019	222 m3	301 m3	79 m3	79 m3	
JUNIO/2019	301 m3	360 m3	59 m3	59 m3	
JULIO/2019	360 m3	419 m3	59 m3	59 m3	
AGOSTO/2019	419 m3	550 m3	131 m3	59 m3	Por

Mediante la visita técnica realizada al predio con ocasión a su reclamación practicada el 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019 en la que participó la señora Gloria Tamayo como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1815MMREL111512AA y observación: *"Medidor mide para local y 5 aptos cada uno con baño un apto y el local desocupados, Instalaciones en buen estado viven 5 personas medidor funcionando correctamente, Solicita la usuaria que le revisen el medidor porque ella ve un movimiento extraño en el"*.

El sistema de información comercial se observa que la empresa para los periodos de MAYO/2019, JUNIO/2019 y JULIO/2019 ha facturado los consumos por estricta diferencia de lectura, con lo que se desvirtúa inconsistencia en el reporte del lector.

En la facturación del mes de AGOSTO/2019 solo se le facturó 59 m3 (promedio del predio) en lo que fuere posible determinar las causales de la desviación

significativa del consumo.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira para los periodos de **MAYO/2019, JUNIO/2019, JULIO/2019 Y AGOSTO/2019** son correctos y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y en observancia del debido proceso y de las garantías de los derechos del usuario.

Finalmente en lo referente al estado del medidor, se trata del equipo de medida No. P1815MMREL111512AA instalado el día 9 de Enero de 2019, para el cual a través de radicación directa en el centro de servicios y a su cargo, puede solicitar pruebas de calibración y funcionamiento del equipo de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre

los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GLORIA TAMAYO RIVERA identificado con C.C. No. 42060218 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) GLORIA TAMAYO RIVERA enviando citación a Correo Electrónico:, anamilena529@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA TAMAYO RIVERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 206276 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 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **c4089**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 236530-52 de 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

Resolución No	236530-52
Fecha Resolución	16 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	25 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	26 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ADRIANA AGUIRRE RENDON
Matrícula No	46284
Dirección para Notificación	CR 9 # 7- 36 VILLAVICENCIO

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. 3009398

Resolución No. 236530-52

DE: 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236530 de 13 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 13 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) ADRIANA AGUIRRE RENDON identificado con C.C. No. 25202873, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236530 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 46284 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 7- 36 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9.

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. **46284**, se ha facturado de la siguiente manera:

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
ACUEDI	2019	Septiembre	1	386	348	38	18	V	07/09/2019

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio practicada el día **16 de Septiembre del 2019**, por parte del técnico CARLOS ALBERTO OSORIO, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **"Predio con fuga externa agua stop sanitario de la entrada este predio tiene 2 baños y 4 habitantes. Medidor funcionando correctamente. Lectura Actual: 405 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. **42284** por la Empresa, respecto los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, la empresa llevo a la conclusión de que los consumos elevados fueron generados por la fuga externa, por lo cual no serán objeto de reliquidación o modificación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

además es importante hacer un uso racional del servicio”.

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

(...)

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ADRIANA AGUIRRE RENDON identificado con C.C. No. 25202873 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ADRIANA AGUIRRE RENDON enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 7- 36 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ADRIANA AGUIRRE RENDON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 46284 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 16 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**