

**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. 6381-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>6381-52</b>
Fecha Resolución	19 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JOSE HENRY SOTO LOPEZ
Matrícula No	1923895
Dirección para Notificación	CL 82 # 27- 03 BLQ 2 APTO 306 ALTAVISTA

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Señor (a):

**JOSE HENRY SOTO LOPEZ**  
**CL 82 # 27- 03 BLQ 2 APTO 306 - ALTAVISTA**  
**Teléfono:** 3154895 3103897238  
PEREIRA

**Radicación:** No. 6381 Radicado el 10 DE SEPTIEMBRE DE 2019

**Matrícula:** 1923895

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

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA QUE SE ENVIE EL EXPEDIENTE DEL RECURSO DE REPOSICIÓN N° 17885, PARA QUE LA SSPD RESUELVA EL RECURSO SUBSIDIARIO DE APELACIÓN, SEGUN OFICIO RECIBIDO DE LA SSPD N° 20195291006332 DEL 10/09/2019 ADJUNTO.

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

En atención a la solicitud remitida por la SSPD, y recibida en la Empresa el día 10 DE SEPTIEMBRE DE 2019, este Departamento procedió a remitir el expediente del Reclamo 226955 el cual fue objeto de recurso de reposición y subsidiario el de apelación y fue declarado no procedente mediante acto administrativo N° 17885-52 del 22 de mayo de 2018.

El expediente quedó radicado ante la SSPD, con el número **20198300149302 del 18/09/2019**, con este número de radicación podrá hacerle seguimiento en la página [www.superservicios.gov.co](http://www.superservicios.gov.co)

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

Dar por atendida la solicitud de **información** presentada por el (la) señor (a) JOSE HENRY SOTO LOPEZ, identificado con C.C. No 10023416 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) JOSE HENRY SOTO LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación: CL 82 # 27- 03 BLQ 2 APTO 306 - ALTAVISTA haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



SANDRA ASTRID LOPEZ GODOY  
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: Incardona

**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. 19283-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Recurso No</b>	<b>19283-52</b>
Fecha Resolución Recurso	19 DE SEPTIEMBRE DE 2019
RECLAMO	236146 de 26 DE AGOSTO DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	CARLOS ENRIQUE FAJARO YARA
Identificación del Peticionario	10128201
Matrícula No.	705244
Dirección para Notificación	CL 14 # 4- 74 APTO 201 PARQUE LA LIBERTAD

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. 19283-52

DE: 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 19283 DE 12 DE SEPTIEMBRE DE 2019 SOBRE **RECLAMO No. 236146 DE 21 DE AGOSTO DE 2019**

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

### CONSIDERANDO:

Que el señor CARLOS ENRIQUE FAJARO YARA, identificado con cédula de ciudadanía No. 10128201 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 236146-52 de 26 DE AGOSTO DE 2019, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 705244 Ciclo 2, ubicada en la dirección CL 14 # 4- 74 APTO 201, Barrio PARQUE LA LIBERTAD en el **periodo facturado 2019-8.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 12 DE SEPTIEMBRE DE 2019 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión reiterando que no existe un uso del servicio que justifique el consumo facturado... (ver escrito adjunto); al respecto me permito precisar lo siguiente:

Nuevamente al observar en el histórico de lecturas se ratifica que la Empresa efectivamente ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."*

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Atención al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

Desde el ejercicio de registro de los consumos y con los resultados de las revisiones realizadas por el personal técnico de la empresa, se concluye que el medidor funciona en perfectas condiciones, que en el predio no existen fugas ni daños, pues se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daños, lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido por el usuario, para el periodo de AGOSTO/2019 la diferencia de lectura fue de 11 m<sup>3</sup> y por lo tanto el actuar 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 la facturación y el trámite del recurso con base en lo dispuesto en el artículo 154 de la ley 142 de 1994.

Respecto del punto 6 de su escrito de recursos, se aclara que la factura No. 46363529 por valor de \$119.850 por servicios del periodo de Junio/2019, registró un abono por valor de \$40.000 el día 26 de Junio de 2019; quedando un saldo pendiente por \$79.850.

El día 12 de Julio se expide la factura No. 46519275 por valor de \$187.050 con edad 2 (consumos de Junio/2019 y Julio/2019); y al aplicar lo ordenado en la Resolución 19090 del 15 de Julio de 2019 por un reajuste de la facturación por valor a favor de \$87.452, queda ajustada la factura por valor de \$ 99.598.

El pago realizado el día 23 de Julio de 2019 por valor de \$99.598, corresponde a la factura ajustada No. 46519275.

La factura que se menciona por valor de 84.610, corresponde a la facturación de los servicios del periodo de Agosto/2019 No. 46675553.

Respecto del punto 7, refiere al consumo del periodo de Junio/2019, objeto de análisis en el Recurso de Reposición No. 19090 del 15 de Julio de 2019, el cual fue procedente por las razones expuestas en su parte motiva al haberse incrementado el consumo respecto del promedio histórico.

Para el periodo objeto de esta reclamación Agosto/2019; queda confirmar la decision inicial y los consumos facturados no serán objeto de modificación, pues el consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, además con el comportamiento de los últimos periodos indica que el periodo tuvo un consumo normal por diferencia de lectura. Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación salvo que el recurrente desista expresamente de él.

Respecto de su solicitud de revisión del equipo de medida, se trata de un equipo de medida P1315MMCEL36659AA instalado el día 8 de abril de 2014 que en coherencia con los resultados de las visitas técnicas, los resultados de las lecturas e incluso la diferencia de lectura del periodo de Septiembre de 2019 la cual fue de 4 m3; queda confirmado para la empresa el buen estado del medidor. Por lo que si requiere por su cuenta verificar el estado del medidor, puede solicitarlo directamente y por su cuenta en el centro de servicios.

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, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

**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.”

Se anexa histórico de consumos:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Dias Consumo	Inicial Ciclo	Final Ciclo	Fec de lect	Observación
2019	Septiembre	529	525	4	6	30	11/08/2019	09/09/2019	09/09/2019	SIN OBSERVACION
2019	Agosto	525	514	11	5	31	11/07/2019	10/08/2019	10/08/2019	SIN OBSERVACION
2019	Julio	514	499	15	5	30	11/06/2019	10/07/2019	10/07/2019	SIN OBSERVACION
2019	Junio	499	481	2	3	31	11/05/2019	10/06/2019	10/06/2019	NO SE PERCIBE DAÑO ES C
2019	Junio	499	481	18	3	31	11/05/2019	10/06/2019	10/06/2019	NO SE PERCIBE DAÑO ES C
2019	Mayo	481	475	6	2	32	09/04/2019	10/05/2019	10/05/2019	SIN OBSERVACION
2019	Abril	475	473	2	2	28	12/03/2019	08/04/2019	08/04/2019	SIN OBSERVACION
2019	Marzo	473	471	2	2	30	10/02/2019	11/03/2019	11/03/2019	SIN OBSERVACION
2019	Febrero	471	468	3	2	31	10/01/2019	09/02/2019	09/02/2019	SIN OBSERVACION
2019	Enero	468	467	1	3	30	11/12/2018	09/01/2019	09/01/2019	SIN OBSERVACION
2018	Diciembre	467	465	2	4	31	10/11/2018	10/12/2018	10/12/2018	SIN OBSERVACION
2018	Noviembre	465	462	3	3	30	11/10/2018	09/11/2018	09/11/2018	SIN OBSERVACION
2018	Octubre	462	461	1	4	32	09/09/2018	10/10/2018	10/10/2018	SIN OBSERVACION
2018	Septiembre	461	459	2	4	30	10/08/2018	08/09/2018	08/09/2018	SIN OBSERVACION
2018	Agosto	459	457	2	4	31	10/07/2018	09/08/2018	09/08/2018	SE VERIFICO LECTURA
2018	Julio	457	432	7	6	30	10/06/2018	09/07/2018	09/07/2018	NO SE PERCIBE DAÑO ES C

2018	Julio	457	432	25	6	30	10/06/2018	09/07/2018	09/07/2018	NO SE PERCIBE DAÑO ES C
2018	Junio	432	408	7	7	30	11/05/2018	09/06/2018	09/06/2018	SE VERIFICO LECTURA
2018	Junio	432	408	24	7	30	11/05/2018	09/06/2018	09/06/2018	SE VERIFICO LECTURA
2018	Mayo	408	407	1	9	31	10/04/2018	10/05/2018	10/05/2018	SE VERIFICO LECTURA
2018	Abril	407	405	2	9	31	10/03/2018	09/04/2018	09/04/2018	SE VERIFICO LECTURA
2018	Marzo	405	405	0	7	28	10/02/2018	09/03/2018	09/03/2018	NO SE PERCIBE DAÑO ES C

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 CARLOS ENRIQUE FAJARO YARA y **NO ACCEDE** en todas sus partes la Resolución No. 236146-52 de 26 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 19 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. 236529-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236529-52</b>
Fecha Resolución	19 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	FERNANDO LONDOÑO
Matrícula No	19620312
Dirección para Notificación	CR 11 # 24 - 58 LC 1 LAGO URIBE

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3009418

## Resolución No. 236529-52

DE: 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236529 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) FERNANDO LONDOÑO identificado con C.C. No. 10081984, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236529 consistente en: COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19620312 Ciclo: 1 ubicada en: CR 11 # 24 - 58 LC 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2019-9

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia del (la) señor (a) FERNANDO LONDOÑO, identificado (a) con CC. N° 10.081.984, practicada el día **16 de Septiembre de 2019** por el técnico CARLOS A. OSORIO, en la que se realizaron las siguientes observaciones: **“Ojo se observa que el medidor está instalado pero no han habilitado el servicio no han hecho la conexión a la red porque el contratista no tiene collarín para hacer la conexión, eso le dijeron al usuario, según el usuario está listo para conectar pero no lo han hecho.”**

Ahora bien, al predio de matrícula N° 19620312 se le genero cobro por concepto de cargos fijos y contribución para el periodo de **SEPTIEMBRE 2019**, pero el predio a pesar de contar la colilla lista y medidor instalado en terreno aun no cuenta con la conexión al servicio de suministro de agua desde la red central, situación que se pudo evidenciar en la visita técnica.

Se informa al usuario, que se creó la solicitud N° 3010274 con destino al Grupo de Matriculas para que en el menor tiempo posible y según disponibilidad técnica realice la conexión del servicio al predio.

Así las cosas, es evidente que los valores facturados por la Empresa por cargos fijos y contribución en el predio **NO SON CORRECTOS** ya que no se encuentra aun con el suministro de líquido por parte de nuestra empresa, situación que evidencia una anomalía en el procedimiento de facturación, por lo cual, éste Departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) FERNANDO LONDOÑO, por lo tanto, los valores facturados serán objeto de reliquidación o modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-21368** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB C.F.ACUE	2019-9	407	0	0	0	5132	-5132

C.F.ALCA NTARILL ADO.	2019-9	407	0	0	0	4722	-4722
NC CONTRIB C.F.ALCA NTA	2019-9	407	0	0	0	2772	-2772
C.F.ACUE DUCTO	2019-9	407	0	0	0	8742	-8742

## 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 90 de la Ley 142 de 1994 en su numeral 90.2:**

*“Un cargo fijo, que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

*Se considerarán como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que*

*el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia.”*

• **Artículo 148. Requisitos de las facturas:**

“Los requisitos formales de las facturas serán los que determinen las condiciones uniformes del contrato, pero contendrán, como mínimo, información suficiente para que el suscriptor o usuario pueda establecer con facilidad si la empresa se ciñó a la ley y al contrato al elaborarlas, cómo se determinaron y valoraron sus consumos, cómo se comparan éstos y su precio con los de períodos anteriores, y el plazo y modo en el que debe hacerse el pago.

En los contratos se pactará la forma, tiempo, sitio y modo en los que la empresa hará conocer la factura a los suscriptores o usuarios, y el conocimiento se presumirá de derecho cuando la empresa cumpla lo estipulado. Corresponde a la empresa demostrar su cumplimiento. El suscriptor o usuario no estará obligado a cumplir las obligaciones que le cree la factura, sino después de conocerla. No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.”

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por FERNANDO LONDOÑO identificado con C.C. No. 10081984 por concepto de COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) FERNANDO LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 24 - 58 LC 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FERNANDO LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19620312 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 19 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. 236565-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236565-52</b>
Fecha Resolución	19 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	ESPERANZA MUÑOZ LOPEZ
Matrícula No	434449
Dirección para Notificación	espemiche1407@gmail.com JARDIN DE VELEZ

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 236565-52

DE: 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236565 de 16 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 16 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) ESPERANZA MUÑOZ LOPEZ identificado con C.C. No. 42113456, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236565 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 434449 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 41 # 11- 23 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-08, 2019-09.**

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 el usuario anteriormente había reclamado por el consumo facturado en el periodo de Julio de 2019, y este Departamento procedió a enviar personal técnico a verificar las instalaciones hidráulicas del predio, y se reportó lo siguiente para el trámite del reclamo **236123** :al cual se emitió respuesta mediante Resolución N° **236123-52 DEL 22-08-2019:**

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE AGOSTO DE 2019 en la que participó el(la) señor(a) Esperanza Muñoz Lopez como usuario del servicio y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 0415MMCCT048685AA el cual registra una lectura acumulada de 2295 m3, **no existen fugas instalaciones en buen estado, medidor surte 4 apartamentos, actualmente solo hay uno ocupado y habita una sola persona.***

*Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de **JULIO de 2019** y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de **180 m3** que registró el equipo de medida (2233-2053 M3) se facturaron **33 m3**, quedando pendiente por facturar **147 m3**, y se enviaron comunicaciones programando la revisión técnica para los días 29/07/19 y 06/08/19 y no fueron atendidas por el usuario, sin embargo se confirmó el registró del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se determinó que fue utilización del servicio, por lo cual para el período de **AGOSTO DE 2019 a los 59 m3** que registró el equipo de medida se le agregaron **47 de los 206 m3 que faltaban liquidar (59+147)** para **un total de consumo facturado de 106 m3**, y aun quedan pendientes 100 m3, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.*

Lecturas del predio 434449 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA													
Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect.	Observación	Observación General	Ocupa	CodCausal	Causal
2019	Agosto	1	2292	2233	106	37	V	13/08/2019	CONSUMO DE AGUA ACUMULADA	A			0 SIN ANOM
2019	Agosto	2	2292	2233	106	37	V	13/08/2019	CONSUMO DE AGUA ACUMULADA	A			0 SIN ANOM
2019	Agosto	3	2292	2233	106	37	V	13/08/2019	CONSUMO DE AGUA ACUMULADA				
2019	Agosto	4	2292	2233	59	37	V	13/08/2019	SE VERIFICO LECTURA				
2019	Agosto	5	2233	2233	0	37	V	13/08/2019	MEDIDOR TAPADO				
2019	Julio	1	2233	2053	33	33	V	13/07/2019	Cons.Pendte x facturar Res_006				
2019	Julio	2	2233	2053	180	33	V	13/07/2019	SIN OBSERVACION				
2019	Junio	1	2053	1985	68	22	V	13/06/2019	CONSUMO PARA VARIAS FAMILI				
2019	Junio	2	2053	1985	68	22	V	13/06/2019	SIN OBSERVACION				
2019	Mayo	1	1985	1940	45	15	V	13/05/2019	CONSUMO PARA VARIAS FAMILI				
2019	Mayo	2	1985	1940	45	15	V	13/05/2019	SIN OBSERVACION				
2019	Abril	1	1940	1910	30	11	V	11/04/2019	NO SE PERCIBE DAÑO ES CONSUL				0 SIN ANOM
2019	Abril	2	1940	1910	30	11	V	11/04/2019	SIN OBSERVACION				0 SIN ANOM

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.

**Desición administrativa que quedó en firme porque no fue impugnada dentro del termino legal, dando aplicación a la normatividad vigente.**

Con ocasión del nuevo reclamo 236565 radicado el 16 de septiembre de 2019, en el cual solicita descontar todo lo que se le ha cobrado e informa que fueron a revisar y evidenciaron que no hay habitantes y el consumo le llega por un valor elevado, al respecto se le informa lo siguiente:

En los periodos de facturación de agosto y septiembre, el Grupo de Facturación, ha liquidado el consumo que se había dejado pendiente por facturar del período de julio de 2019.

Lecturas del predio 434449 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA													
Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect.	Observación	Observación General	Ocupa	CodCausal	Causal
2019	Septiembre	1	2298	2292	106	52		12/09/2019	CONSUMO DE AGUA ACUMULADA				
2019	Septiembre	2	2298	2292	6	52		12/09/2019	BAJO CONSUMO POR DISMINUCION				
2019	Septiembre	3	2298	2292	6	52		12/09/2019	SIN OBSERVACION				
2019	Agosto	1	2292	2233	106	37		13/08/2019	CONSUMO DE AGUA ACUMULADA				
2019	Agosto	2	2292	2233	106	37		13/08/2019	CONSUMO DE AGUA ACUMULADA				
2019	Agosto	3	2292	2233	106	37		13/08/2019	CONSUMO DE AGUA ACUMULADA				
2019	Agosto	4	2292	2233	59	37		13/08/2019	SE VERIFICO LECTURA				
2019	Agosto	5	2233	2233	0	37		13/08/2019	MEDIDOR TAPADO				
2019	Julio	1	2233	2053	33	33		13/07/2019	Cons.Pendte x facturar Res_006				
2019	Julio	2	2233	2053	180	33		13/07/2019	SIN OBSERVACION				
2019	Junio	1	2053	1985	68	22		13/06/2019	CONSUMO PARA VARIAS FAMILIAS				
2019	Junio	2	2053	1985	68	22		13/06/2019	SIN OBSERVACION				

El medidor en el periodo de julio de 2019 avanzó de 2053 a 2233 M3, es decir se presentó un consumo de 180 m3 y se facturaron **33 m3**, quedando pendiente por

facturar **147 m3**, y se enviaron comunicaciones programando la revisión técnica para los días 29/07/19 y 06/08/19 y no fueron atendidas por el usuario, sin embargo se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se determinó que fue utilización del servicio, por lo cual para el período de **AGOSTO DE 2019 a los 59 m3** que registró el equipo de medida se le agregaron **47 de los 206 m3 que faltaban liquidar (59+147)** para **un total de consumo facturado de 106 m3**, y en el período de septiembre el medidor avanzó 6 m3, estando ocupado por una persona, y se adicionaron los 100 m3 que aun faltaban liquidar, para un total facturado en septiembre de 106 m3, lo anterior dando aplicación a los artículos **146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994**.

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 los periodos de **AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2019** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, **por lo tanto, no se accede a descontar ningún valor.**

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ESPERANZA MUÑOZ LOPEZ identificado con C.C. No. 42113456 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) ESPERANZA MUÑOZ LOPEZ enviando citación a Correo Electrónico:, espemiche1407@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: ESPERANZA MUÑOZ LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 434449 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 19 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. 236578-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236578-52</b>
Fecha Resolución	19 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JONY MORALES
Matrícula No	372490
Dirección para Notificación	VIA ARMENIA FINCAS NARANJITO

**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. 3011466

## Resolución No. 236578-52

DE: 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236578 de 17 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 17 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) JONY MORALES identificado con C.C. No. 1057783170, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236578 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 372490 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: VIA ARMENIA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-8,2019-7.**

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No **272490**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	2288 m3	2202 m3	86 m3	86 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **18 de Septiembre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) LUIS ALFONSO BEDOYA, identificado (a) con CC N° 10.110.767, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del funcionario FREDDY RAMOS RIOS: **“Se revisó el predio y se observa la reparación de dos fugas internas abundantes , una localizada con el geófono y la otra por el usuario. Lectura Actual: 2325 m3”**. Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.

Ahora bien, de acuerdo a la información entregada por el funcionario se hace evidente que en las instalaciones internas del predio presentaron inconsistencias, 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.

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **18 de Agosto de 2019**, en donde manifiestan que **“8 Personas, repararon fuga interna detrás del lavadero.** “Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación sin encontrar ninguna anomalía en el predio.

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. **372490** por la Empresa, respecto al periodo **Septiembre 2019**, **SON CORRECTOS**, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura. por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por JONY MORALES identificado con C.C. No. 1057783170 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) JONY MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA ARMENIA 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: JONY MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 372490 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 19 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. 236569-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236569-52</b>
Fecha Resolución	19 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	LUISA FERNANDA VILLADA ARANGO
Matrícula No	377440
Dirección para Notificación	CARRERA 15 169 06 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

## Resolución No. 236569-52

DE: 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236569 de 17 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 17 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) LUISA FERNANDA VILLADA ARANGO identificado con C.C. No. 1088337276, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236569 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 377440 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CARRERA 15 169 06 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. **377440**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect
2019	Agosto	1	1433	1410	23	12	V	22/08/2019

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de atención al Cliente con la revisión al predio en presencia del (la) señor (a) LILIANA MMONTOYA, identificado (a) con CC N° 42.068.982, practicada el día **17 de Septiembre de 2019**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del técnico FREDDY RAMOS RIOS: **“Se reviso el predio no existen fugas instalaciones en buen estado viven cinco personas hace más de diez años. Lectura Actual: 144 m3.”** Situación que no evidencia la presencia de inconsistencias o anomalías en las redes o conexiones que pudiesen llegar a afectar el consumo registrado por el equipo de medida.

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. **377440** por la Empresa, respecto a los períodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura en un predio que se pudo verificar cuenta con instalaciones en buen estado, por lo cual, **no serán objeto de modificación o reliquidación** alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

### FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

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

siguiente:

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

(...)

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

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

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

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

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

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUISA FERNANDA VILLADA ARANGO identificado con C.C. No. 1088337276 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) LUISA FERNANDA VILLADA ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 169 06 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: LUISA FERNANDA VILLADA ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 377440 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 19 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. 236577-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236577-52</b>
Fecha Resolución	19 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	OLGA LUCIA RUIZ
Matrícula No	155721
Dirección para Notificación	CR 8 12 - 19 PARQUEADERO Y ESTANQUILLO CENTRO

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 236577-52

DE: 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236577 de 17 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 17 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) OLGA LUCIA RUIZ identificado con C.C. No. 24789579, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236577 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 155721 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 8 # 13- 47 APTO 202 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-9.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **155721**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Septiembre</b>	23 m3	697 m3	23 m3	99 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>23 m3 + 76 m3</b> acumulados = <b>100 m3</b> facturados.
<b>Agosto</b>	697 m3	691 m3	6 m3	6 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>6 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>176 m3</b> pendientes por facturar
<b>Julio</b>	691 m3	508 m3	183 m3	7 m3	Cobro por promedio: <b>7 m3.</b> (Art. 146-Ley 142/94); <b>176 m3</b> pendientes por facturar

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **18 de Septiembre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) OLGA RUIZ identificado (a) con CC N° 24.789.579, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico CARLOS A. OSORIO: **“Instalaciones en buen estado predio con 2 baños medidor recién instalado funcionando. Lectura Actual: 23 m3”** situación que no permite obtener claridad acerca de la causa generadora del consumo elevado.

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

- Para el periodo de **Julio 2019** el predio tuvo un consumo de **183 m3**, de los cuales solo se le facturaron **7 m3** por concepto de promedio (mientras se verificaban las causas del consumo elevado), dejando **176 m3** pendientes por facturar.
- En el periodo de **Agosto 2019** el predio genero un consumo de **6 m3** los cuales efectivamente se facturaron por diferencia de lectura, permaneciendo así los **176 m3** pendientes por

facturar..

- En el periodo de **Septiembre 2019** el predio tuvo una diferencia de lectura de **23 m3**, a los cuales se le sumaron **76 m3** acumulados del periodo anterior, arrojando el total de **99 m3** facturados en **Septiembre 2019**, permaneciendo aun **100 m3** pendientes por facturar.

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **9 de Septiembre de 2019**, en donde manifiestan que **“se cobran 99 mts de 199 mts pend del mes 07 y consumo del mes 09 se informo para realizar las visitas los días 07/23/19 y 08/06/19 no fueron atendidas geofono 2959287 Se visitó el predio el cual no permitieron revisar con geofono pend 100 mts por cob.”** Cumpliendo de este modo con el debido proceso al programar visitas para verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación sin lograr hacerlas efectivas por causas ajenas a nuestro personal.

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. **155721** por la Empresa, respecto a los periodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de promedio en el periodo de **Julio 2019**, diferencia de lectura en el periodo de **Agosto 2019** y por diferencia de lectura más consumo de agua acumulada en el periodo de **Septiembre 2019**, por esto no serán objeto de modificación o reliquidación por parte de éste Departamento, 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”.***

## **FUNDAMENTOS LEGALES:**

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

(...)

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

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

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

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

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

*cursiva del despacho)*

- **Artículo 149 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:

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

- **El artículo 150 de la ley 142 de 1994**, Establece:

*De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.*

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por OLGA LUCIA RUIZ identificado con C.C. No. 24789579 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 LUCIA RUIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 12 - 19 PARQUEADERO Y ESTANQUILLO 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 LUCIA RUIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 155721 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 19 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. 236586-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236586-52</b>
Fecha Resolución	19 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	RAMIRO MONTOYA ARANZAZU
Matrícula No	240614
Dirección para Notificación	CR 9 # 27- 70 LAGO URIBE

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 236586-52

DE: 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236586 de 17 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 17 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) RAMIRO MONTOYA ARANZAZU identificado con C.C. No. 10272377, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236586 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 240614 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 27- 70 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. **240614**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	707 m3	707 m3	0 m3	18 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **18 DE SEPTIEMBRE DE 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado realizando la siguiente observación por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO: **“Medidor frenado, instalaciones en buen estado Funcionando clínica veterinaria.”**

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 el cual fue de Septiembre 2019 18 m3, para el periodo reclamado, tomando como base para ese cobro el promedio de predios del mismo estrato, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 240614** por la Empresa, respecto a los periodos de **SEPTIEMBRE 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 predicán lo siguiente:

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

(...)

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por RAMIRO MONTOYA ARANZAZU identificado con C.C. No. 10272377 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) RAMIRO MONTOYA ARANZAZU enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 27- 70 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: RAMIRO MONTOYA ARANZAZU la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 240614 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 19 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. 236594-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236594-52</b>
Fecha Resolución	19 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	MARY LUZ                      RAMOS LOPEZ
Matrícula No	581488
Dirección para Notificación	CL 10 # 7- 74 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. 3012087

## Resolución No. 236594-52

DE: 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236594 de 18 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) MARY LUZ RAMOS LOPEZ identificado con C.C. No. 42111911, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 236594 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 581488 Ciclo: 1 ubicada en: CL 10 # 7- 74 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 del reclamo, calificación definitiva)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 581488, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	999 m3	999 m3	0 m3	8 m3	Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez presentado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **19 de Septiembre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones del predio en presencia del (la) señor (a) ALVARO GALVIZ, identificado (a) con CC N° 10092695, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico EDWIN VELEZ TORO: **“Se visitó el predio se verificó lectura y se confirmó el funcionamiento del medidor el cual se encuentra frenado.. Lectura Actual: 999 m3”**.

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 el cual fue de **Septiembre 2019 8 m3 Agosto 2019 12 m3**, para los periodos reclamados, tomando como base para ese cobro el promedio de predios del mismo estrato, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

*“...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 **19 de Septiembre de 2019**, en la cual se indica que el equipo de medida se encuentra en buen estado, se hace notable que se presentó una anomalía en la facturación del periodo de **Septiembre 2019** y es procedente reliquidar los consumos facturados al predio en el periodo reclamado, tomando como

base para ese cobro el promedio antes de presentarse la inconsistencia de medidor frenado.

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. 581488** por la Empresa, respecto al periodo reclamado **por Septiembre 2019 8 m3 NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar el periodo reclamado de **Septiembre 2019 8 m3 a 2 m3**, 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”.**

**La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -32796 detallado así:**

<b>Concepto</b>	<b>Período</b>	<b>Causal</b>	<b>Cons. Liq.</b>	<b>Cons. Fact.</b>	<b>Valor Liq.</b>	<b>Valor Fact.</b>	<b>Rebajado</b>
<b>AJUSTE A LA DECENA</b>	<b>2019-9</b>	<b>464</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>-2</b>	<b>0</b>	<b>-2</b>
<b>NC CONTRIB ACUEDUCTO</b>	<b>2019-9</b>	<b>464</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>1867</b>	<b>7468</b>	<b>-5601</b>
<b>VERTIMIENTO ALCANTARILLADO</b>	<b>2019-9</b>	<b>464</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3707</b>	<b>14829</b>	<b>-11122</b>
<b>NC CONTRIB ALCANTARILLADO</b>	<b>2019-9</b>	<b>464</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>2176</b>	<b>8705</b>	<b>-6528</b>
<b>CONSUMO ACUEDUCTO</b>	<b>2019-9</b>	<b>464</b>	<b>2</b>	<b>8</b>	<b>3181</b>	<b>12723</b>	<b>-9542</b>

## **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.**

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 MARY LUZ RAMOS LOPEZ identificado con C.C. No. 42111911 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) MARY LUZ RAMOS LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 10 # 7- 74 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: MARY LUZ RAMOS LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 581488 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 19 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. 236617-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236617-52</b>
Fecha Resolución	19 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	YEINER RUIZ
Matrícula No	19614188
Dirección para Notificación	MZ 32 LC 15 B POBLADO II

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

## Resolución No. 236617-52

DE: 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236617 de 18 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) YEINER RUIZ identificado con C.C. No. 1122135773, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 236617 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACION. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19614188 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 32 LC 15 B en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-9.**

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **AGOSTO** el predio de matrícula N° **19114188** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial.) por valor de \$89.990, mediante la factura No. 46715248 con límite de pago el **26 de Agosto de 2019.**

Por lo anterior, el día **28 de Agosto de 2019 a las 8:50 am**, al encontrarse el predio en edad 2 y con se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **28 de Agosto de 2019 a las 11:31 am**, procedimiento que se hizo efectivo según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo el pago el **29 de Agosto de 2019 a las 7:47 pm a través de las sucursales de Apostar, es decir, con posterioridad a la generación de orden de suspensión y la ejecución de dicho procedimiento**, por lo cual, **NO ES PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de **Agosto.**

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el (la) señor (a) YEINER RUIZ, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **SEPTIEMBRE**, serán objeto de reliquidación.

### FUNDAMENTOS LEGALES:

**Artículo 140 de la ley 142 de 1994.** *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de*

*suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

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

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

### **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por YEINER RUIZ identificado con C.C. No. 1122135773 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o.** **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) YEINER RUIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 32 LC 15 B 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: YEINER RUIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19614188 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 19 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. 236605-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236605-52</b>
Fecha Resolución	19 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	JUAN SEBASTIAN MARIN ZAPATA
Matrícula No	46318
Dirección para Notificación	CR 9 # 7- 41 COROCITO

**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. 3012051

## Resolución No. 236605-52

DE: 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236605 de 18 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) JUAN SEBASTIAN MARIN ZAPATA identificado con C.C. No. 1089748457, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236605 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 46318 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 7- 41 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 calificación)**

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019 en la que participó el(la) señor(a) Yorleni Bolaños como usuario del servicio y EDWIN VELEZ TORO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL124607AA el cual registra una lectura acumulada de **425 m3.** **No existen fugas instalaciones en buen estado, funciona cocina de preparación para algos y almuerzos para los colegios públicos. Usuaría estaba confundida con las facturas ya que son 3 matrículas en el mismo predio, se le aclara cual factura pertenece a cada medidor y que alimenta. Medidor nuevo instalado el 13 de agosto de 2019, con lectura inicial de cero m3, el anterior estaba frenado.**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en **el período de SEPTIEMBRE DE 2019** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el nuevo medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor en este periodo avanzó de **0 a 272 m3** arrojando un consumo de **272 m3**, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, entre el 13 de agosto al 7 de septiembre de 2019.

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 **SEPTIEMBRE 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 JUAN SEBASTIAN MARIN ZAPATA identificado con C.C. No. 1089748457 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JUAN SEBASTIAN MARIN ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 7- 41 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN SEBASTIAN MARIN ZAPATA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 46318 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 19 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. 236599-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019.

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

<b>Resolución No</b>	<b>236599-52</b>
Fecha Resolución	19 DE SEPTIEMBRE DE 2019
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	30 DE SEPTIEMBRE DE 2019
Fecha de Desfijación	1 DE OCTUBRE DE 2019
Nombre del Peticionario	BANCO GNB SUDAMERIS
Matrícula No	70292
Dirección para Notificación	AV CIRCUNVALAR # 5 - 09 CAMBULOS

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

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

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

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

---

Auxiliar Administrativo PQRS

**Resolución No. 236599-52**

DE: 19 DE SEPTIEMBRE DE 2019

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 236599 de 18 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2019 el (la) señor(a) BANCO GNB SUDAMERIS identificado con C.C. No. 86005075001, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 236599 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 70292 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: AV CIRCUNVALAR # 5 - 09 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2019-3,2019-9,2019-5,2019-2,2019-8,2019-4,2019-7,2019-6.**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **70292**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2019	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Agosto</b>	1545 m3	1524 m3	21 m3	157 m3	Cobro por diferencia de lectura: <b>21 m3 + 136 m3</b> acumulados = <b>157 m3</b> facturados (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Julio</b>	1524 m3	1453 m3	71 m3	7 m3	Cobro por diferencia promedio: <b>7 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>64 m3</b> pendientes por facturar + <b>72 m3</b> acumulados = <b>136 m3</b> pendiente por facturar.
<b>Junio</b>	1453 m3	1374 m3	79 m3	7 m3	Cobro por promedio: <b>7 m3</b> (Art. 146-Ley 142/94) <b>72 m3</b> pendientes por facturar.

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **19 de Septiembre de 2019**, procediendo con la revisión de las instalaciones en presencia del (la) señor (a) OFELIA MARTINEZ identificado (a) con CC N° 42.013.279, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del técnico CARLOS A. OSORIO: **“Este predio presento una fuga externa que ya fue corregida, en el momento de esta visita no se observa fuga alguna predio con 7 baños medidor funcionando correctamente clase c. Lectura Actual: 15556 m3.”**

Continuando, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa de los cobros elevados en el periodo de **Agosto 2019**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de **Junio 2019** se generó una diferencia de lectura de **79 m3**, de los cuales se le facturaron **7 m3** por concepto de promedio (mientras se confirmaban casusas de consumo*

elevado), dejando así un consumo acumulado de **72 m3** pendientes por facturar.

- En el periodo de **Julio 2019** se generó una diferencia de lectura de **71 m3**, de los cuales se le facturaron **7 m3** por concepto de promedio (mientras se confirmaban casusas de consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **64 m3** que sumados a los **72 m3** del periodo anterior arroja un total de **136 m3** pendientes por facturar.
- En el periodo de **Agosto 2019** se generó una diferencia de lectura de **21 m3**, a los cuales se le sumaron los **136 m3** acumulados, obteniendo así el total de **157 m3** facturados en este periodo.

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **12 de Agosto de 2019**, en donde manifiestan **“Se cobran 136 m3 pendientes de los meses 6 y 7. Se encontró daño en 2 sanitarios y además se lavo el tanque de reserva y se volvió a llenar es el Banco GNB.( Previa 6 Personas.)”** Cumpliendo de este modo con el debido proceso al programar las visitas para verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación, encontrando presencia de fugas externas en el predio.

**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. 70292 por la Empresa, respecto al período de Agosto 2019 por 157 m3 SON CORRECTOS**, ya que se está efectuando cobro por diferencia de lectura más agua acumulada en un predio que se pudo constatar en visita de previa que conto con presencia de fuga externa y se realizo lavado y llenado del tanque de reserva que claramente afecto el consumo, por lo cual, no serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

## **FUNDAMENTOS LEGALES:**

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

(...)

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

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

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

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

**usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.**

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

- **Artículo 149 de la ley 142 de 1994** el cual consagra:

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

- **El artículo 150 de la ley 142 de 1994**, Establece:

*De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.*

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

## **RESUELVE:**

**ARTICULO 1o.** Declarar **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por BANCO GNB SUDAMERIS identificado con C.C. No. 86005075001 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) BANCO GNB SUDAMERIS enviando citación a Dirección de Notificación:, AV CIRCUNVALAR # 5 - 09 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: BANCO GNB SUDAMERIS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 70292 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 19 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**