

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. 20139-52 de 24 DE MAYO DE 2021.

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

Recurso No	20139-52
Fecha Resolución Recurso	24 DE MAYO DE 2021
RECLAMO	243932 de 24 DE MARZO DE 2021
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	2 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	3 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	LUIS ENRIQUE GIRALDO ARIAS
Identificación del Peticionario	6185867
Matrícula No.	1846559
Dirección para Notificación	MZ 32 CS 6 PS 2 JOSE ANTONIO GALAN

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. 20139-52

DE: 24 DE MAYO DE 2021

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 20139 DE 3 DE MAYO DE 2021 SOBRE **RECLAMO No. 243932 DE 23 DE MARZO DE 2021**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUIS ENRIQUE GIRALDO ARIAS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 6185867 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 243932-52 de 24 DE MARZO DE 2021, 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. 1846559 Ciclo 3, ubicada en la dirección MZ 32 CS 6 PS 2, Barrio JOSE ANTONIO GALAN en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2021-3. presentó el día 12 de abril de 2021.**, el escrito del recurso de reposición en la ventanilla única de la Empresa, pero hubo un mal entendido por parte de la auxiliar del archivo y le devolvió por vía email, solicitando completar la información, y el usuario, decidió acudir a la SSPD, sede Pereira, donde se verificó que la información estaba completa. Por lo tanto, este Departamento procede atender el escrito del recurso, considerando que fue presentado inicialmente dentro del término legal.



Que el recurrente manifestando su inconformidad en cuanto a la forma

como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión solicitando revocar la decisión, reliquidar el consumo del periodo de marzo y devolución del valor cobrado demás, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MARZO DE 2021** facturó consumo promedio, al reportarse la observación de medidor recién instalado, su primera lectura no arroja consumo, pues se reportó una lectura de 0 m3, y se liquidaron 16 m3, lo cual es un consumo superior al que están realizando los nuevos usuarios del predio.

Efectivamente como manifiesta el recurrente, se le liquidó un consumo promedio superior, por lo tanto se procederá a modificar el consumo facturado en el período objeto de reclamación a 0 m3. a la fecha ha registrado 11 m3, y ya se facturaron 5 en abril y 6 m3 en mayo.

Es un deber del usuario contar con un equipo de medida que cumpla las condiciones exigidas actualmente por la Empresa, para poder tener una medida confiable, porque de acuerdo a su registro se establece el precio del consumo.

En consecuencia, se REVOCA la decisión inicial, y se modifica el consumo de los periodos de **MARZO DE 2021 a 0 M3.**

Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido. Se accedió a reliquidar el consumo del periodo reclamado, modificando la facturación.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994 el cual consagra: *“La medición del consumo, y el precio en el contrato. La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que*

los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-39039** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-3	421	0	16	0	30529	-30529
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2021-3	421	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA	2021-3	421	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2021-3	421	0	13	0	-9525	9525
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2021-3	421	0	13	0	-8178	8178
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-3	421	0	16	0	26211	-26211

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por LUIS ENRIQUE GIRALDO ARIAS en contra de la Resolución No. 243932-52 de 24 DE MARZO DE 2021, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1846559 la suma de -39039. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitem del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 24 DE MAYO DE 2021

A handwritten signature in black ink is written over a faint, repeating watermark that reads "USO EXCLUSIVO DE AGUAS". The signature is stylized and appears to be "Arturo Arango Uribe".

ARTURO ARANGO URIBE
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. 20125-52 de 26 DE MAYO DE 2021.

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

Recurso No	20125-52
Fecha Resolución Recurso	26 DE MAYO DE 2021
RECLAMO	244177 de 29 DE ABRIL DE 2021
Resultado de la decisión:	NO ACCEDE
Fecha del Aviso	4 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	8 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	ILBAR PEÑA QUIÑONES
Identificación del Peticionario	7306546
Matrícula No.	19625111
Dirección para Notificación	ilpe2009@gmail.com PANORAMA I

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. 20125-52

DE: 26 DE MAYO DE 2021

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 20125 DE 5 DE MAYO DE 2021 SOBRE **RECLAMO No. 244177 DE 15 DE ABRIL DE 2021**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ILBAR PEÑA QUIÑONES, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 7306546 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 244177-52 de 29 DE ABRIL DE 2021, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de la factura con matrícula No. 19625111 Ciclo 10, ubicada en la dirección CL 70 # 38 B - 89 LC, Barrio PANORAMA I en el (los) **periodo(s) facturados(s).2021-04.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 05 DE MAYO DE 2021 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando lo siguiente: *esta en desacuerdo con la decisión de la empresa, ya que me están cobrando un valor demasiado alto por la independización del servicio de agua, y sin yo tener conocimiento con antelación del costo del servicio para poder tomar la decisión si me hacían el trabajo o no, nunca tuve conocimiento de la precotización,. al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:*

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

*Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **29 de Abril del 2021**, 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: **“Se visita predio y se encuentra medidor en buen estado, se observa que hubo un arreglo al frente del predio sobre la calle el cual se encuentra pavimentado, este arreglo bien en forma de L tiene aproximadamente 6 m a partir de la caja del medidor, no sé observa más anomalías. Lectura Actual 5 m3”.***

*Una vez revisado el sistema comercial, se constata que el 14 de Septiembre de 2020 se generó Orden de trabajo No. 3247958 por Creación de Matrículas con la siguiente observación **“Independización solicitada por el usuario, solicitud de matrícula nueva como independización de la 759795”**, según consta a continuación:*

Datos Radicación								
Proceso: CREACION DE MATRICULAS			Predio: 19625111			Número: 3		
Fecha radicación: 14-09-20 1:48:58 p. m			Vence: 14-09-20			Clase: INDEPENDIZACION SOLICITADA POR EL USUARIO		
Observaciones: SOLICITUD DE MATRICULA NUEVA COMO INDEPENDIZACION DE LA 759795.								
Recursos tarea: (101) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 3247958								
Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Tot
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	151,165.20	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PL	130,267.45	1.00	20.00	26,053.49	0.00	0.00	0.00
200000003	OBRA HIDRAULICA DE 1/2" ACUEDUCTO	194,354.90	1.00	20.00	38,870.98	0.00	0.00	0.00
1570300150	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	377,296.78	6.80	20.00	513,123.62	0.00	0.00	3,07
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	25,572.54	1.00	20.00	5,114.51	0.00	0.00	0.00
								3,6

En la Orden de Trabajo 3247958 ejecutada el día 30 de Noviembre de 2020 se utilizaron los siguientes materiales:

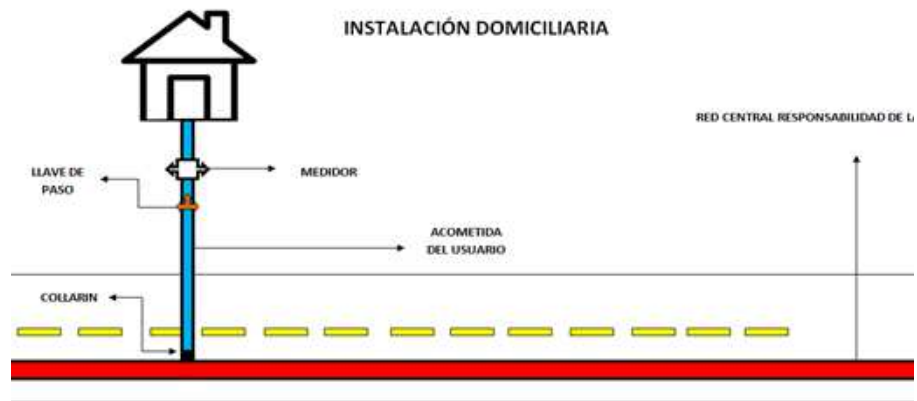
Recursos tarea: (101) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 3247958								
Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Tot
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	151,165.20	1.00	0.00	0.00	0.00	0.00	15
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PL	130,267.45	1.00	20.00	26,053.49	0.00	0.00	15
200000003	OBRA HIDRAULICA DE 1/2" ACUEDUCTO	194,354.90	1.00	20.00	38,870.98	0.00	0.00	22
1570300150	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	377,296.78	6.80	20.00	513,123.62	0.00	0.00	3,07
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	25,572.54	1.00	20.00	5,114.51	0.00	0.00	3
								3,650

Ahora bien, se le aclara al usuario que el cobro por instalaciones domiciliaria corresponden, a los trabajos adelantados en el predio por concepto de conexión nueva acometida de la matricula N°19625111, por solicitud del usuario y radicación con N° 3247958, se corrobora en la imagen tomada del sistema de información comercial, donde se detallan los cumplidos 382870560 por Instalación domiciliaria de Acueducto por valor de \$ 3.498.975,59 diferido a 36 cuotas de \$ 111.266,49 de las cuales se han aplicado 2 cuotas, y el cumplido 382870561 Medidor por un valor de \$ 151.165,20 diferido a 36 cuotas por un valor de \$ 5.464,98 de las cuales se han aplicado 2 cuotas.

Se le informa al usuario que la Empresa liquida las Ordenes de Trabajo basado en la Directiva de Precios No. 170 del 22 de Mayo de 2019, directiva por la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la conexión, reparación y mantenimiento, la Empresa ejecuta la orden de trabajo pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio.

Que al respecto es importante aclarar al usuario el concepto referente a la acometida de acueducto que **es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble**, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro 1/2" propio de las viviendas, como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



Se le informa a la usuaria que el día 24 de Abril de 2021 el grupo de operaciones ejecuto la recolección de los escombros en el predio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el cobro facturado a la matrícula No. **19615111** por la Empresa, respecto al cobro por Instalación Domiciliaria de Acueducto, **SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

Al efectuar el análisis de los argumentos expuestos por el recurrente, se le aclara que por políticas internas de la Empresa, todas las conexiones para independización del servicio se realizan desde el collarín que se instala en la red central, y el valor del trabajo realizado se liquida en forma global, en los ítems de OBRA HIDRAÚLICA DE ACUEDUCTO Y OBRA CIVIL EN PAVIMENTO, dando aplicación a lo fijado por la Empresa mediante Directiva de **Precios N° 170 del 22 de mayo de 2019**, se cobró la ejecución de la orden de trabajo, mediante Cumplidos N° 382870560 y 382870561.

Que la acometida de acueducto **es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble**, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro 1/2" propio de las viviendas.



Que le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil, por tanto, no es una decisión que toma al funcionario que realiza la reparación, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la instalación, reparación o mantenimiento; la Empresa ejecuta la orden de trabajo por la cual se efectúa la independización, pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio. **en la ejecución de esta orden de trabajo y en el cobro respectivo, la Empresa no ha violado el debido proceso, pues brindamos todas las garantías procesales, y los cobros se realizan de acuerdo a las políticas de la Empresa establecidas en la Directiva de Precios N° 170 del 22 de mayo de 2019.** El valor total del trabajo realizado se determinó al finalizar la obra y realizar la liquidación definitiva de los items, por lo tanto, no se informó el valor aproximado en el momento de la usuaria solicitar de manera virtual la conexión para la independización.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó la conexión nueva de acueducto desde la red central en el inmueble con matrícula 19625111 es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo total del trabajo realizado, en la cual se realizó obra civil en pavimento en una longitud de 6.80 mt, y el usuario es consiente y reconoce que la Empresa realizó la conexión nueva de acueducto con la cual se abastece el local del predio y de acuerdo al estrato socioeconómico, se realiza la financiación del valor total, en este caso particular estrato 2, razón por la cual se difirió en 36 cuotas

mensuales.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través de los cumplidos N° 382870560 y 382870561 **a la matrícula 196265111.**

Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del RECLAMO por COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

El artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente:
“La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes”
(subrayado es nuestro)

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 ILBAR PEÑA QUIÑONES y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 244177-52 de 29 DE ABRIL DE 2021, 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 26 DE MAYO DE 2021



ARTURO ARANGO URIBE
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 20128-52 de 25 DE MAYO DE 2021.

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

Recurso No	20128-52
Fecha Resolución Recurso	25 DE MAYO DE 2021
RECLAMO	244133 de 16 DE ABRIL DE 2021
Resultado de la decisión:	MODIFICA
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	JUAN CAMILO VELEZ OCAMPO
Identificación del Peticionario	1088280410
Matrícula No.	19606263
Dirección para Notificación	MZ 27 CS 1 NACEDEROS I ETAPA

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3393402

Resolución No. 20128-52

DE: 25 DE MAYO DE 2021

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 20128 DE 6 DE MAYO DE 2021 SOBRE **RECLAMO No. 244133 DE 9 DE ABRIL DE 2021**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JUAN CAMILO VELEZ OCAMPO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088280410 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 244133-52 de 16 DE ABRIL DE 2021, 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. 19606263 Ciclo 13, ubicada en la dirección MZ 27 CS 1, Barrio NACEDEROS I ETAPA en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2020-11, 2020-12, 2021-01, 2021-02, 2021-03, 2021-04..**

Que el recurrente por escrito presentado el día 06 DE MAYO DE 2021 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que se encuentra inconforme porque: Si se revisa el histórico del consumo se aprecia la negligencia de la Empresa en no haber iniciado la investigación por los altos consumos presentados desde Octubre de 2020 a la fecha, cuando el artículo 149 de la Ley 142 establece la obligación de las Empresas de investigar las desviaciones significativas, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró No Procedente la Resolución 244133-52, notificado por correo electrónico certificado suministrado por el reclamante, en la cual se le informó lo siguiente:

*Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19606263**, se ha facturado de la siguiente manera:*

Lecturas del predio 19606263 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (52)

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Ocup	% desv	Observación
ACUEDUCTO	2021	Marzo	1	1227	1179	48	43 V	20-03-21 1C	<input checked="" type="checkbox"/>	-0.12	SIN OBSERVACION	
ACUEDUCTO	2021	Febrero	1	1179	1130	49	39 V	20-02-21 1C	<input checked="" type="checkbox"/>	-0.26	SIN OBSERVACION	
ACUEDUCTO	2021	Enero	1	1130	1079	51	35 V	20-01-21 1C	<input checked="" type="checkbox"/>	-0.46	SIN OBSERVACION	
ACUEDUCTO	2020	Diciembre	1	1079	1032	47	32 V	19-12-20 9:	<input checked="" type="checkbox"/>	-0.47	SIN OBSERVACION	
ACUEDUCTO	2020	Noviembre	1	1032	987	45	31 V	20-11-20 7:	<input checked="" type="checkbox"/>	-0.45	SIN OBSERVACION	
ACUEDUCTO	2020	Octubre	1	987	944	43	33 V	20-10-20 7:	<input checked="" type="checkbox"/>	-0.3	NO HA REPARADO EL DAFNO	
ACUEDUCTO	2020	Octubre	2	987	944	43	33 V	20-10-20 7:	<input checked="" type="checkbox"/>	-0.3	SIN OBSERVACION	
ACUEDUCTO	2020	Septiembre	1	944	921	23	35 V	20-09-20 1C	<input checked="" type="checkbox"/>	0.34	FUGA NO VISIBLE DETECTADA	
ACUEDUCTO	2020	Septiembre	2	944	921	23	35 V	20-09-20 1C	<input checked="" type="checkbox"/>	0.34	SIN OBSERVACION	
ACUEDUCTO	2020	Agosto	1	921	875	26	38 V	20-08-20 1C	<input checked="" type="checkbox"/>	0.32	FUGA NO VISIBLE DETECTADA	

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio practicada el día **12 de Abril de 2021**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ** **“EXISTE FUGA EN LA LLAVE DEL LAVAMANOS Y FUGA EN LA LLAVE DEL LAVAPLATOS, SE RECOMENDO EL ARREGLO. Lectura Actual: 1264 m3.”** Se desvirtuó error del lector.

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

En cuanto a la inconformidad del usuario por la no investigación de la desviación significativa en el consumo le aclaramos que en los últimos cinco periodos de facturación el predio no ha presentado desviación significativa en su consumo.

Se verifica el módulo de lecturas y PQRS que la Empresa a través de la Resolución 240969 del 14 de Agosto de 2020 declaro procedente y reliquido los periodos de Junio y Julio de 2020 a consumo promedio de 26 m3 por encontrarse en el predio fuga interna, reparación que era responsabilidad del usuario para evitar incrementos en sus próximas facturaciones.

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. **19606263** por la Empresa, respecto al período de **Noviembre, Diciembre de 2020 y Enero, Febrero, Marzo de 2021, SON CORRECTOS**, 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**.

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró procedente realizar una revisión técnica al predio con ocasión al recurso de reposición realizada el día 14 de mayo de 2021, en donde el funcionario **CARLOS ALBERTO OSORIO** manifiesta lo siguiente **“POSIBLE FUGA INTERNA FAVOR ENVIAR EL GEOFONO, SON 4 APARTAMENTOS.”**

Por lo anterior el día **21 de Mayo de 2021** se procedió por parte del Departamento de servicio al Cliente procedió con la revisión al predio esta vez utilizando el geófono en busca de algún tipo de fuga interna, se realizó la siguiente observación por parte del funcionario JHON FREDY RAMOS RIOS: **“Se revisó el predio con el geófono y se detectó fuga interna localizada en el tubo que alimenta la lavadora se le indico al usuario para que la reparen lo más pronto posible, las demás instalaciones en buen estado, viven 4 personas”**.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna que está afectando el consumo, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo del periodo de **Noviembre, Diciembre de 2020 y Enero, Febrero, Marzo, Abril de 2021** generando cobro promedio de **32 m3**, por presentarse en el predio fuga interna. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994**.

Se verifica en el sistema y la Empresa a través de la Resolución No. 240969-52 del 14 de Agosto de 2020 accedió a reliquidar los periodos de Junio y Julio de 2020, y facturo consumo promedio en el periodo de Agosto de 2020 por presentarse una fuga interna en el predio. Es decir, la Empresa desde el mes de Agosto de 2020 le informo que en el predio se presentaba una fuga interna, que debía ubicar la fuga y realizar las reparaciones pertinentes, la Empresa le concedió el tiempo necesario para realizar las reparaciones necesarias, por lo tanto, debe revisar las instalaciones del predio y determinar si es necesario la reposición total de la red interna del predio, por lo expuesto, es claro que la Empresa no ha violado el debido proceso.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **Noviembre, Diciembre de 2020 y Enero, Febrero, Marzo, Abril de 2021**, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición. y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-350895** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2021-3	408	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2020-11	408	6	19	11448	36254	-24805
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2021-4	408	0	0	-4	-3	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-4	408	6	25	11461	47756	-36295
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-3	408	6	22	11448	41978	-30529

CONSUMO ACUEDUCTO	2021-2	408	6	23	9829	37678	-27849
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2021-2	408	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA	2020-12	408	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2020-11	408	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-4	408	6	25	9762	40675	-30913
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-2	408	6	23	11448	43886	-32437
AJUSTE A LA DECENA	2021-4	408	0	0	-3	-1	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-3	408	6	22	9829	36040	-26211
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2020-12	408	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2020-11	408	6	19	9829	31125	-21296
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-1	408	6	25	11448	47702	-36254
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2020-12	408	6	21	11448	40070	-28621
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-1	408	6	25	9829	40954	-31125
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2021-1	408	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2020-12	408	6	21	9829	34401	-24572
AJUSTE A LA DECENA	2020-11	408	0	0	0	-4	4

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

Circular.

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por JUAN CAMILO VELEZ OCAMPO en contra de la Resolución No. 244133-52 de 16 DE ABRIL DE 2021, y **MODIFICA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 19606263 la suma de **-350895**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2021



ARTURO ARANGO URIBE
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 244536-52 de 25 DE MAYO DE 2021.

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

Resolución No	244536-52
Fecha Resolución	25 DE MAYO DE 2021
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	3 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	4 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	MARIA LOLA MOSQUERA MOSQUERA
Matrícula No	1869221
Dirección para Notificación	CR 15 BIS # 188- 2 ESTACION VILLEGAS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3392508

Resolución No. 244536-52

DE: 25 DE MAYO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 244536 de 10 DE MAYO DE 2021

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 10 DE MAYO DE 2021 la señora MARIA LOLA MOSQUERA MOSQUERA identificado con C.C. No. 1076350531, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 244536 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1869221 Ciclo: 14 ubicada en: CR 15 BIS # 188- 2 en el periodo facturado de Abril de 2021.

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)

Ahora bien, que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE MAYO DE 2021 en la que participó la señora Lola Mosquera como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL137409AA el cual registra una lectura acumulada de 7 m3 y la observación: Medidor recién instalado viven 2 personas predio permanece solo, Instalaciones en buen estado medidor funcionando correctamente.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de ABRIL DE 2021 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó que efectivamente el equipo de medida esta recién instalado, y se liquidó un consumo superior al aforo del predio, el cual es habitado por dos persona.

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 en el periodo de **ABRIL DE 2021** es superior al consumo por aforo del predio, por lo tanto, se reliquida cobrando 8 m³ en abril de 2021.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-\$38.300** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2021-4	490	8	13	-9007	-14637	5629
CONSUM O ACUEDU CTO	2021-4	490	8	35	13016	56945	-43929

Para finalizar, se comisiona en O.T. # 3398435 al Departamento de Facturación y Cartera que igualmente se facture por aforo de 8 m³ en el periodo de **MAYO DE 2021**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *“En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5)*

meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA LOLA MOSQUERA MOSQUERA identificado con C.C. No. 1076350531 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA LOLA MOSQUERA MOSQUERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 BIS # 188- 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA LOLA MOSQUERA MOSQUERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1869221 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.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 25 DE MAYO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ARTURO ARANGO URIBE
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **jcosorio**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 244640-52 de 24 DE MAYO DE 2021.

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

Resolución No	244640-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2021
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	3 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	GABRIEL EDUARDO RESTREPO
Matrícula No	19576406
Dirección para Notificación	VIA RAFAEL REYES- DETRAS DEL RESTAURANTE C OFIC ING INGCAT GALICIA ALTA

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. 3396302

Resolución No. 244640-52

DE: 24 DE MAYO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 244640 de 19 DE MAYO DE 2021

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 19 DE MAYO DE 2021 el señor GABRIEL EDUARDO RESTREPO identificado con C.C. No. 10196539, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 244640 consistente en: COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19576406 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: VIA RAFAEL REYES- DETRAS DEL RESTAURANTE CAZUELA P en los periodos facturados.

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 20 DE MAYO DE 2021 en la que participó el señor Gabriel Eduardo Restrepo como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO 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° P1415MMRSA57938AA el cual registra una lectura acumulada de **1356 m3**. ***Se visita el predio finca, ingeniería ingecar detrás de él asadero, se encuentra medidor por fuera de la conexión, esta conexión se encuentra directa toda vez que el medidor se encuentra en mal estado por estar por en fuga, el cual ya sea reportado, toda esta versión según el usuario, ahora en cuanto a las aguas negras el predio cuenta con pozo séptico y trampa grasas , en la vía central no hay recamaras de alcantarillado.***

Se aclara que mediante este acto administrativo no se hará pronunciamiento respecto a las pretensiones de re liquidar el cobro del servicio de alcantarillado al predio, ya que este fue objeto de debate y se generó respuesta mediante resolución **244124-52** del **13 de Abril de 2021**, otorgándole los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción:

En este orden de ideas, no se puede revivir con una nueva petición una actuación administrativa que ya se encuentra en firme y que cumplió en su momento con los parámetros de Ley o que además surtió su trámite ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios pues ello va en contra del principio de unidad y certeza jurídica que tiene insertos los *actos administrativos*, aclarándose que de persistir la inconformidad contra los mismos, deberá accionarse ante la jurisdicción competente para demandar los mismos. Así mismo, se le informa que de presentarse nuevas reclamaciones por ese asunto la Empresa no hará pronunciamiento de fondo en razón a la firmeza de los actos establecida en el artículo 87 de la Ley 1437 de 2011.

Por lo tanto, en virtud de lo anterior la Empresa ha decidido estarse a lo resuelto en la respuesta anterior sobre la matrícula N° **19576406** y el cobro del Servicio de Alcantarillado en la facturación del predio, por cuanto es un asunto ya debatido por lo cual nos remitimos a la respuesta anterior de conformidad con lo establecido en el artículo 19, inciso 2° de la Ley 1755 de 2015, siendo así se considera agotada la vía administrativa para estos periodos aquí reclamados.

“Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.
2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.
3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.
4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.
5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.” **Artículo 87 de la Ley 1437 del 2011.**

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. **19576406** por la Empresa, respecto al servicio de Alcantarillado hasta el período de **ABRIL**

de 2021 SON CORRECTOS, ya que el usuario no adjunta el respectivo certificado de la CARDER, y se corrobora que las condiciones en el predio no han cambiado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación adicional ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

FUNDAMENTOS LEGALES:

Lo anterior con fundamento legal en:

- **Artículo 87 de la Ley 1437 de 2011** que manifiesta lo siguiente:

“Los actos administrativos quedarán en firme:

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.

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

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

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

5. Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo.”

- **Artículo 19 Ley 1755 de 2015** que predicen lo siguiente:

Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. *“Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.*

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva

petición se subsane.”

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. **Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por GABRIEL EDUARDO RESTREPO identificado con C.C. No. 10196539 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 GABRIEL EDUARDO RESTREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA RAFAEL REYES- DETRAS DEL RESTAURANTE CAZUELA PAISA OFIC ING INGCAT 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: GABRIEL EDUARDO RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19576406 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. ARTÍCULO 4º. Contra la presente Resolución no procede ningún tipo de Recurso ante el Jefe de Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. ni el de subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos, ya que la Empresa se había pronunciado sobre los consumos objetos de la presente reclamación, en la resolución No 244124-52 del día 13 de Abril de 2021.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 24 DE MAYO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ARTURO ARANGO URIBE
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 244669-52 de 24 DE MAYO DE 2021.

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

Resolución No	244669-52
Fecha Resolución	24 DE MAYO DE 2021
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	2 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	3 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	LUISA MARIA PEREZ
Matrícula No	6122
Dirección para Notificación	CL 4 # 17- 50 SAN JUDAS

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. 3397219

Resolución No. 244669-52

DE: 24 DE MAYO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 244669 de 21 DE MAYO DE 2021

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 21 DE MAYO DE 2021 el (la) señor(a) LUISA MARIA PEREZ identificado con C.C. No. 1088266005, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 244669 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 6122 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 4 # 17- 50 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2021-5.

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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 6122, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2021	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	682 m3	638 m3	44 m3	44 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **24 de Mayo de 2021**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **“INSTALACIONES EN BUEN ESTADO, MEDIDOR FUNCIONANDO CORRECTAMENTE VIVEN 6 PERSONAS, 1 BAÑO. LECTURA ACTUAL 699 m3”**. A la fecha no se presentan anomalías en el predio, el medidor no presenta fuga que esté afectando el consumo del predio, se desvirtúa error del lector, se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de **Mayo de 2021**, 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.”

Le aclaramos al usuario que El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.

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. **6122** por la Empresa, respecto al período de **Mayo de 2021**, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste

Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUISA MARIA PEREZ identificado con C.C. No. 1088266005 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 MARIA PEREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 4 # 17- 50 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 MARIA PEREZ la cancelación de

las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 6122 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.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 24 DE MAYO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink is centered over a background of a repeating watermark. The watermark consists of the text "USO EXCLUSIVO DE AGUAS" in a light gray, sans-serif font, arranged in a grid pattern.

ARTURO ARANGO URIBE
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **fncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 244692-52 de 26 DE MAYO DE 2021.

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

Resolución No	244692-52
Fecha Resolución	26 DE MAYO DE 2021
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	8 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	ELIZABETH HENAO
Matrícula No	19542291
Dirección para Notificación	CL 42 B # 6 - 02 LA PALMERA

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. 3398087

Resolución No. 244692-52

DE: 26 DE MAYO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 244692 de 21 DE MAYO DE 2021

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 21 DE MAYO DE 2021 la señora ELIZABETH HENAO identificado con C.C. No. 42055994, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 244692 consistente en: COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19542291 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 42 B # 6 - 02 en el periodo facturado Mayo de 2021.

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)

Considera este despacho importante aclararle al reclamante que es una apreciación indebida en cuanto a la responsabilidad frente a daños que se presenten en la domiciliaria de un predio, bien que se trate de la domiciliaria de acueducto y/o alcantarillado. Es entendible para el prestador que en el común de nuestros usuarios se tenga más que una percepción, existe la idea o creencia que los daños que se presentan del medidor hacía el exterior, es decir hasta donde se conecta un domicilio de la red principal o secundaria es responsabilidad de la Empresa, es más esa concepción jurídica incluso se conoce de reconocidos centros de atención comunitaria y de defensa de usuarios.

Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplimiento No 383274214, 383274215, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matrícula No 19542291, correspondiente al predio ubicado en la CL 42 B

6 - 02, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

En la revisión técnica efectuada el día 25 de Mayo de 2021, se observó que se realizó el cambio del equipo de medida.

Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscriptor y/o usuario y **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable, el interés particular debe ceder ante el general**, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdicio, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida por el equipo de medida estallado o en mal estado, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda.

Al apreciar la orden de reparación técnica es evidente que identifican que el daño se presentó en la acometida del predio y solo se está facturando el cobro correspondiente a la mano de obra y la instalación del medidor, es de aclarar que la empresa no está generando cobros por caja de protección o materiales de obra (ruptura y/o la reposición del pavimento).

La siguiente es la relación del cobro por instalación domiciliaria que se le está realizando a la vivienda con matrícula 19542291.

Datos Radicación

Predio 19542291 Número 3356951

Proceso RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION Clase MANTENIMIENTO CORRECTIVO

Fecha radicación 23/02/2021 8:37:09 a. Vence 26/02/2021 8:37:09 a. Solicitante

Observaciones (VIENE de la Solicitud Nro:3356802 REVISOR: SIN REVISOR ACUE OBS REVISOR: RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - MANTENIMIENTO CORRECTIVO - MEDIDOR ESTALLADO. URGENTE MEDIDOR ESTALLADO, LA FIUGA DE AGUA ESTA AFECTANDO LA ESTRUCTURA DE LA CASA DIR: CL 42 B # 6 - 02 LA PALMERA TEL: 3122047441. Tel: 3122047441.) RECLAMACIONES ACOMETIDA

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 3356951

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	148,770.00	1.00	0.00	0.00	19.00	28,266.30	177,036
127031091	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	4,893.86	2.00	20.00	1,957.54	19.00	2,231.60	13,976
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	25,572.54	1.00	20.00	5,114.51	19.00	5,830.54	36,517

227,530.7

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° 383274214 por INSTALACION DOMICILIARIA, por valor

de \$42.432,21 de los cuales fueron diferidos a 24 cuotas por valor de \$ 1.938,51 c/u más el IVA el cual asciende a \$8.062,14 liquidado en una sola cuota por ser un Impuesto Nacional y el cumplido N° 383274215 por el MEDIDOR por valor de \$148.770 de los cuales fueron diferidos a 24 cuotas por valor de \$ 7.427,21 c/u más el IVA el cual asciende a \$28.266,30 liquidado en una sola cuota por ser un Impuesto Nacional, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de Junio de 2021 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No 19542291 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente,

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ELIZABETH HENAO identificado con C.C. No. 42055994 por concepto de COBRO DE CARGOS RELACIONADOS CON EL SERVICIO PÚBLICO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ELIZABETH HENAO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 42 B # 6 - 02 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ELIZABETH HENAO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19542291 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.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 26 DE MAYO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink is written over a faint, repeating watermark that reads "USO EXCLUSIVO DE AGUAS". The signature is stylized and appears to be "Arturo Arango Uribe".

ARTURO ARANGO URIBE
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. 244678-52 de 26 DE MAYO DE 2021.

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

Resolución No	244678-52
Fecha Resolución	26 DE MAYO DE 2021
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	8 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	GEOVANNY VEGA BEDOYA
Matrícula No	225987
Dirección para Notificación	ggeovannyvega@gmial.com LAGO URIBE

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3398168

Resolución No. 244678-52

DE: 26 DE MAYO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 244678 de 21 DE MAYO DE 2021

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 21 DE MAYO DE 2021 el (la) señor(a) GEOVANNY VEGA BEDOYA identificado con C.C. No. 10029849, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 244678 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 225987 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 5 # 22- 55 en el periodo de mayo de 2021

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. 225987, se ha facturado de la siguiente manera:

Servicio	Año	Mes	nActiv	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
ACUEDI	2021	Mayo	1	125	106	19

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1915MMRAL128290AA el cual registra una lectura acumulada de 125 m3.

Ahora bien, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día 25 de mayo de 2021, en la que participo el Sr. GEOVANNY VEGA identificado con c.c. 10.029.849, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDON **“Se visito predio, se verifica medidor, número, lectura y estado del mismo. Usuario revisó todas las instalaciones internas y sanitarias del predio. Y todo está en buen estado. Medidor no registra consumo con llaves cerradas. Lectura actual 127 m3”**

Podemos observar que la Empresa efectivamente en el periodo de mayo de 2021 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.” Según la visita realizada el día 25 de mayo del presente año, las instalaciones se encuentran en buen estado, lo que nos lleva al convencimiento que los consumos se deben a la utilización del servicio.

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. 225987 por la Empresa, respecto a los períodos de **mayo de 2021, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que esos consumos fueron generados por la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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 (E) 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 GEOVANNY VEGA BEDOYA identificado con C.C. No. 10029849 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) GEOVANNY VEGA BEDOYA enviando citación a Correo Electrónico:, ggeovannyvega@gmial.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: GEOVANNY VEGA BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 225987 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.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 26 DE MAYO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ARTURO ARANGO URIBE
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **amgallego**

**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. 244707-52 de 26 DE MAYO DE 2021.

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

Resolución No	244707-52
Fecha Resolución	26 DE MAYO DE 2021
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	8 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	GERARDO OCAMPO RESTREPO
Matrícula No	259002
Dirección para Notificación	CR 10 BIS # 29 B- 76 LA VICTORIA

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. 3398092

Resolución No. 244707-52

DE: 26 DE MAYO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 244707 de 24 DE MAYO DE 2021

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 24 DE MAYO DE 2021 el señor GERARDO OCAMPO RESTREPO identificado con C.C. No. 10092952, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 244707 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 259002 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 10 BIS # 29 B- 76 en el periodo facturado de Mayo 2021.

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 26 DE MAYO DE 2021 en la que participó el señor Gerardo Ocampo restrepo como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA107263AA el cual registra una lectura acumulada de 239 m3. Se visito predio, se verifica medidor, número, lectura y estado del mismo, Se revisó todas las instalaciones internas y sanitarias del predio, y todo está en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MAYO DE 2021 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 13 m3, avanzó de 221 a 234 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por

dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de MAYO DE 2021 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.”*

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 GERARDO OCAMPO RESTREPO identificado con C.C. No. 10092952 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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) GERARDO OCAMPO RESTREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 BIS # 29 B- 76 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: GERARDO OCAMPO RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 259002 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.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 26 DE MAYO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ARTURO ARANGO URIBE
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. 244721-52 de 27 DE MAYO DE 2021.

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

Resolución No	244721-52
Fecha Resolución	27 DE MAYO DE 2021
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	9 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	ALCIA S.A.S ALCIA S.A.S
Matrícula No	69146
Dirección para Notificación	inmobiliaria@alcidesarevalo.com CAMBULOS

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3398449

Resolución No. 244721-52

DE: 27 DE MAYO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 244721 de 24 DE MAYO DE 2021

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 24 DE MAYO DE 2021 el (la) señor(a) ALCIA S.A.S ALCIA S.A.S identificado con C.C. No. 900061219, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 244721 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 69146 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 13 # 4 B- 58 en los periodos facturados ABRIL Y MAYO DE 2021.

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 26 DE MAYO DE 2021 en la que participó el señor Carlos franco como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA72603AA el cual registra una lectura acumulada de 2276 m3. Con observacion: Se visito predio, se verifica medidor, número lectura y estado del mismo, se revisó los sanitarios, lavamanos, lavaplatos, lavadero. Poceta, tanque de reserva, y todo está en buen estado, medidor registra consumo con llaves cerradas.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en los periodos de AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2020, y no se efectuó oportunamente la revisión previa dado las circunstancias actuales de la emergencia sanitaria decretada por el Ministerio de Salud y Protección Social con motivo del Coronavirus (COVID-19), razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, en el periodo de Agosto de 2020, el medidor avanzó **295 m3** y se facturaron **41 m3**, dejando pendientes **254 m3**, en el periodo de Septiembre en medidor avanzó **304 m3** y se facturaron **23 m3**, dejando pendientes **535 m3**, se

efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio, a los 34 m³ que registró el equipo de medida en ABRIL de 2021, se le agregaron 25m³ dejados de facturar en el período anterior, para un total de consumo facturado de 59 m³, dejando un consumo pendiente por facturar de 510 m³ y a los 26 m³ que registró el equipo de medida en MAYO de 2021, se le agregaron 80 m³ dejados de facturar en el período anterior, para un total de consumo facturado de 106 m³, dejando un consumo pendiente por facturar de 430 m³, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

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 14 de Mayo de 2021, en donde manifiestan que “geófono 3365119 Se revisó el predio con el geófono y no existen fugas instalaciones en buen estado viven tres personas se cobran 106 m³ de 536 m³ pend 430 m³ por cobrar. “Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

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 ABRIL Y MAYO DE 2021 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.

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."

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 ALCIA S.A.S ALCIA S.A.S identificado con C.C. No. 900061219 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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) ALCIA S.A.S ALCIA S.A.S enviando citación a Correo Electrónico:, inmobiliaria@alcidesarevalo.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: ALCIA S.A.S ALCIA S.A.S la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 69146 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.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 27 DE MAYO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

The image shows a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Arturo Arango Uribe'. The signature is written over a background of a repeating watermark that reads 'USO EXCLUSIVO DE AGUAS' in a light gray font.

ARTURO ARANGO URIBE
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. 244705-52 de 27 DE MAYO DE 2021.

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

Resolución No	244705-52
Fecha Resolución	27 DE MAYO DE 2021
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	9 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	YENI CAROLINA CALLE
Matrícula No	1881556
Dirección para Notificación	cxarolinacalle1117@gmail.com 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

Visita No. 3398064

Resolución No. 244705-52

DE: 27 DE MAYO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 244705 de 24 DE MAYO DE 2021

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 24 DE MAYO DE 2021 la señora YENI CAROLINA CALLE identificado con N.I.T. No. 38473289, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 244705 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1881556 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 30 CS 18 PS 2 en los periodos facturados 2021-4,2021-5.

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 25 DE MAYO DE 2021 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO 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° P1215MMCCA27041AA el cual registra una lectura acumulada de **4 m³**. ***Medidor funcionando correctamente, recién instalado, Instalaciones en buen estado.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **ABRIL de 2020** y en el periodo de **MAYO de 2021** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio, lo cual es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **20 m³** y **29 m³**, en el Periodo de **Abril de 2021** avanzó de **1141 m³** a **1161 m³** y en el Periodo de **Mayo de 2021** avanzó de **1161 m³** a **1190 m³** prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura tomada en mayo de 2021, así:



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 **ABRIL de 2021 por 20 m³** y el periodo de **MAYO de 2021 por 29 m³** y **SON CORRECTOS** y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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 desde el un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por YENI CAROLINA CALLE identificado con N.I.T. No. 38473289 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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 a la señora YENI CAROLINA CALLE enviando citación a Correo Electrónico:, cxarolinacalle1117@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: YENI CAROLINA CALLE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1881556 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.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 27 DE MAYO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink is written over a circular watermark. The watermark consists of the text "USO EXCLUSIVO DE AGUAS" repeated five times in a circular arrangement. The signature is a cursive-style name that appears to be "Arturo Arango Uribe".

ARTURO ARANGO URIBE
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 244702-52 de 26 DE MAYO DE 2021.

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

Resolución No	244702-52
Fecha Resolución	26 DE MAYO DE 2021
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	4 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	8 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	SANDRA JUSISA PATIÑO CORREA
Matrícula No	436733
Dirección para Notificación	PEREIRA@COLOMBOLATINA.COM MARAYA

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3398085

Resolución No. 244702-52

DE: 26 DE MAYO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 244702 de 24 DE MAYO DE 2021

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 24 DE MAYO DE 2021 la señora SANDRA JUSISA PATIÑO CORREA identificado con C.C. No. 436733, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 244702 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 436733 Ciclo: 5 ubicada en: CR 11 # 48- 167 en los periodos facturados de Abril y Mayo de 2021

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 25 DE MAYO DE 2021 en la que participó el señora Gloria Castrillón como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1215MMCMX28944AA el cual registra una lectura acumulada de 1443 m3. Con observacion: Se visita predio y se encuentra que el medidor con las llaves abiertas no registra, está frenado, funciona academia de seguridad, por pandemia sólo ha habido una sola persona, sin fugas en el predio .

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodo de ABRIL Y MAYO DE 2021 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó que efectivamente el equipo de medida se encuentra frenado, y se liquidó un consumo superior al promedio histórico del predio, y ya autorizó la reposición del medidor, en los próximos días, el Grupo de Medición efectuara el cambio respectivo

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 en el periodo de **ABRIL Y MAYO DE 2021** es superior al consumo promedio histórico del predio, por lo tanto, se reliquida cobrando 5 m3

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -119769 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2021-5	490	0	0	-5	-4	-1
AJUSTE A LA DECENA	2021-4	490	0	0	-5	-4	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-4	490	5	15	8135	24405	-16270
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2021-4	490	5	15	5638	16913	-11275
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2021-5	490	5	15	5638	16913	-11275
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2021-5	490	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-5	490	5	15	9551	28654	-19102
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2021-5	490	5	15	6619	19857	-13238
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-4	490	5	15	9551	28654	-19102
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-5	490	5	15	8135	24405	-16270
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2021-4	490	5	15	6619	19857	-13238

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por SANDRA JUSISA PATIÑO CORREA identificado con C.C. No. 436733 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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) SANDRA JUSISA PATIÑO CORREA enviando citación a Correo Electrónico:, PEREIRA@COLOMBOLATINA.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: SANDRA JUSISA PATIÑO CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 436733 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.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 26 DE MAYO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ARTURO ARANGO URIBE
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. 244723-52 de 27 DE MAYO DE 2021.

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

Resolución No	244723-52
Fecha Resolución	27 DE MAYO DE 2021
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	9 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	ANA OTILIA HENAO GONZALEZ
Matrícula No	20198
Dirección para Notificación	MZ 32 CS 8 VILLA SANTANA INTERMEDIO

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3398501

Resolución No. 244723-52

DE: 27 DE MAYO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 244723 de 25 DE MAYO DE 2021

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 25 DE MAYO DE 2021 la señora ANA OTILIA HENAO GONZALEZ identificado con C.C. No. 24950783, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 244723 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 20198 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 32 CS 8 en el periodo facturado 2021-5

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 26 DE MAYO DE 2021 en la que participó la señora Ana Otilia Henao g. como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA46083AA el cual registra una lectura acumulada de **869 m3**. ***Se visito predio, se verifica medidor, número, lectura, y estado del mismo, se revisó todas las instalaciones internas y sanitarias del predio, y todo está en buen estado, medidor registra consumo con llaves cerradas.***

De este modo, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **26 de Mayo del 2021** en donde manifiesta que se evidenció por personal técnico de la empresa que ***el medidor registra consumo con las llaves cerradas***, y de acuerdo al Sistema de Información Comercial de la Empresa se procede a facturar por promedio del predio el periodo reclamado, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 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 PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el Periodo de **MAYO de**

2021, al consumo promedio histórico del predio, el cual es de **9 m³**.

Por lo tanto, se sugiere solicitar el servicio de geófono a la Empresa que tiene un costo aproximado de \$ **76.978 pesos** o remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga, para que proceda a su reparación, evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación. Cabe anotar que, mediante la **OT 3398996** se solicita al departamento de cartera se facture por promedio el periodo de Junio de 2021, otorgando un lapso de tiempo para realizar la reparación, pasado este tiempo se facturará por Diferencia de lectura, y no procederán reliquidaciones por la misma causal.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo de **MAYO de 2021 NO ES CORRECTO** por la fuga interna evidenciada en el predio, Mayo de 2021 se reliquida de **37 m³ por 9 m³**, actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-93606** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDU CTO	2021-5	408	9	13	-5623	-8122	2499
ND SUBSIDI ALCANTA RILLADO	2021-5	408	9	13	-6602	-9536	2934
AJUSTE A LA DECENA ALCANTA RILLADO	2021-5	408	0	0	0	-4	4
VERTIMIE NTO ALCANTA RILLADO	2021-5	408	9	37	17192	70679	-53487
CONSUM O ACUEDU CTO	2021-5	408	9	37	14643	60199	-45556

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ANA OTILIA HENAO GONZALEZ identificado con C.C. No. 24950783 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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 a la señora ANA OTILIA HENAO GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 32 CS 8 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANA OTILIA HENAO GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 20198 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.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 27 DE MAYO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ARTURO ARANGO URIBE
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 244738-52 de 27 DE MAYO DE 2021.

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

Resolución No	244738-52
Fecha Resolución	27 DE MAYO DE 2021
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	9 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO
Matrícula No	720151
Dirección para Notificación	CL 10 # 6- 66 PS 2 SANTANDER

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. 3398652

Resolución No. 244738-52

DE: 27 DE MAYO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 244738 de 25 DE MAYO DE 2021

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 25 DE MAYO DE 2021 el (la) señor(a) LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO identificado con C.C. No. 10135102, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 244738 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 720151 Ciclo: 1 ubicada en: CL 10 # 6- 66 PS 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2021-5

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. **720151**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2021	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	1459 m3	1439 m3	20 m3	20 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **27 de Mayo de 2021**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN “**SE VISITO PREDIO, SE VERIFICA MEDIDOR, NÚMERO, LECTURA Y ESTADO DEL MISMO, SE REVISÓ TODAS LAS INSTALACIONES INTERNAS Y SANITARIAS DEL PREDIO, Y TODO ESTÁ EN BUEN ESTADO, MALA LECTURA. Lectura actual 1445 m3**”.

Una vez verificado en el sistema la lectura obtenida en la visita técnica el día 27 de Mayo, se hace evidente que existió un error humano en la toma de lectura, es clara la anomalía presentada ya que al momento de tomar lectura en el periodo de **Mayo de 2021** el lector reporto mal la lectura de 1459 m3.

Podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el periodo de **Mayo de 2021**, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado al predio. Teniendo en cuenta que la lectura correcta es 1445 m3, por lo tanto, el medidor avanzo para este periodo **de 1439 m3 a 1445 m3 arrojando una diferencia de 6 m3**, por lo tanto, es procedente reliquidar el periodo de Mayo de 2021 a 6 m3.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información

Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. 720151 por la Empresa, respecto al período de **Mayo de 2021 por 20 m3, NO SON CORRECTOS**, ya que se presentó un error en el momento de tomar la lectura, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-46377** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-5	477	6	20	11461	38205	-26743
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-5	477	6	20	9762	32540	-22778
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2021-5	477	6	13	-1240	-2686	1446
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2021-5	477	6	13	-1456	-3154	1698

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: “La medición del consumo, y el precio en el contrato.

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO identificado con C.C. No. 10135102 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) LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 10 # 6- 66 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEONEL DE JESUS GARCIA LADINO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 720151 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.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 27 DE MAYO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ARTURO ARANGO URIBE
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 244717-52 de 27 DE MAYO DE 2021.

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

Resolución No	244717-52
Fecha Resolución	27 DE MAYO DE 2021
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	9 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	GUSTAVO OSORIO VALLEJO
Matrícula No	618785
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 3 VILLA SANTANA MONSERRATE

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. 3398447

Resolución No. 244717-52

DE: 27 DE MAYO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 244717 de 25 DE MAYO DE 2021

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 25 DE MAYO DE 2021 el señor GUSTAVO OSORIO VALLEJO identificado con C.C. No. 10074437, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 244717 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 618785 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 14 CS 3 en el periodo facturado de Mayo de 2021.

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 26 DE MAYO DE 2021 en la que participó el señor Gustavo Osorio vallejo como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA64479AA el cual registra una lectura acumulada de 966 m3. Con observacion: Se visito predio, se verifica medidor, número, lectura y estado del mismo, se revisó las instalaciones internas y sanitarias del predio, y todo está buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MAYO DE 2021 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 37 m3, avanzó de 928 a 965 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por

dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de MAYO DE 2021 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.”*

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 GUSTAVO OSORIO VALLEJO identificado con C.C. No. 10074437 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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) GUSTAVO OSORIO VALLEJO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GUSTAVO OSORIO VALLEJO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 618785 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.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 27 DE MAYO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



ARTURO ARANGO URIBE
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. 244761-52 de 27 DE MAYO DE 2021.

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

Resolución No	244761-52
Fecha Resolución	27 DE MAYO DE 2021
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	8 DE JUNIO DE 2021
Fecha de Desfijación	9 DE JUNIO DE 2021
Nombre del Peticionario	JAVIER UPEGUI LEMA
Matrícula No	22418
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 42 VILLA SANTANA LAS BRISAS

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. 3398915

Resolución No. 244761-52

DE: 27 DE MAYO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 244761 de 26 DE MAYO DE 2021

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE MAYO DE 2021 el señor JAVIER UPEGUI LEMA identificado con C.C. No. 6278227, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 244761 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 22418 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 14 CS 42 en los periodos facturado de Abril y Mayo de 2021.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE MAYO DE 2021 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA52047AA el cual registra una lectura acumulada de 1553 m3. Con observacion: Este predio tiene 4 baños, 3 son de 3 locales que tiene el predio el local de APOSTAR tiene fuga agua stop mal instalado Medidor funcionando correctamente

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de ABRIL Y MAYO DE 2021 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad del usuario.

El siguiente es el resumen de las lecturas y de los consumos facturados a la matrícula reclamante:

Servicio	Año	Mes	nActiv	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
ACUEDI	2021	Mayo	1	1540	1502	38
ACUEDI	2021	Abril	1	1502	1472	30
ACUEDI	2021	Marzo	1	1472	1455	17
ACUEDI	2021	Febrero	1	1455	1435	20
ACUEDI	2021	Enero	1	1435	1410	25

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 los periodos de **ABRIL Y MAYO DE 2021** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: el numeral 90.2 dispone

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JAVIER UPEGUI LEMA identificado con C.C. No. 6278227 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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) JAVIER UPEGUI LEMA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 CS 42 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: JAVIER UPEGUI LEMA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 22418 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.

MIENTRAS SE SUPERA LA EMERGENCIA SANITARIA DECRETADA POR EL GOBIERNO NACIONAL, los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 27 DE MAYO DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink is written over a circular watermark. The watermark consists of the text "USO EXCLUSIVO DE AGUAS" repeated five times in a circular arrangement.

ARTURO ARANGO URIBE
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**