

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. 1049-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **PROMALABAR** . 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 | 1049-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE OCTUBRE DE 2021 |
| Resultado de la decisión: | NO ACCEDE |
| Fecha del Aviso | 9 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Fecha de Desfijación | 10 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Nombre del Peticionario | PROMALABAR . |
| Matrícula No | 19587169 |
| Dirección para Notificación | promalabara2018@hotmail.com CERRITOS |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 28 DE OCTUBRE DE 2021

Señor (a):
PROMALABAR .
promalabara2018@hotmail.com
Teléfono: 3017310871-3223979568

Radicación: 1049 del 21 DE OCTUBRE DE 2021
Matrícula: 19587169
Móvil de la Queja: ESTADO DE LAS INFRAESTRUCTURAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: AMABLEMENTE SE SOLICITA ARREGLAR 2 DAÑOS QUE HAY SOBRE LA VIA (SECTOR SAMAN Y ACACIAS) YA QUE DICHOS DAÑOS ESTÁN POR LO MENOS HACE MAS DE 3 MESES Y SE HA RADICADO ESTA SOLICITUD VARIAS VECES PERO NO TIENE SOLUCIÓN.\T

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

Mediante solicitud radicada en Aguas y Aguas de Pereira con el número 1049, del 21 de octubre de 2021, se presenta al Departamento de Atención al Cliente de la Empresa Queja solicitando “AMABLEMENTE SE SOLICITA ARREGLAR 2 DAÑOS QUE HAY SOBRE LA VIA (SECTOR SAMAN Y ACACIAS)”, al respecto nos permitimos comunicarle que:

Se procedió a solicitar al Subgerencia de Operaciones realizar la revisión del caso, para lo cual el área encargada informo lo siguiente:

Al realizar la revisión no se evidencia daño superficial, que permita realizar la reparación, en caso de persistir el inconveniente favor reportar con ubicación exacta y fotos del sitio; por su atención mis agradecimientos.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) PROMALABAR . identificado con N.I.T. No. 816007972 por concepto de ESTADO DE LAS INFRAESTRUCTURAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a)_PROMALABAR . enviando citación a Dirección de Notificación: promalabara2018@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, reading "Luz Emilce Aragon M." The signature is written in a cursive style with a large, stylized initial 'M' at the end.

LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 1064-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **WILMER MORENO PINZÓN** 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 | 1064-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE OCTUBRE DE 2021 |
| Resultado de la decisión: | ACCEDE |
| Fecha del Aviso | 9 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Fecha de Desfijación | 10 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Nombre del Peticionario | WILMER MORENO PINZÓN |
| Matrícula No | 1150564 |
| Dirección para Notificación | MZ 1 CS 11 COMFAMILIAR BOQUIA |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 28 DE OCTUBRE DE 2021

Señor (a):
WILMER MORENO PINZÓN
MZ 1 CS 11
Teléfono: 3154855766

Radicación: 1064 del 27 DE OCTUBRE DE 2021
Matrícula: 1150564
Móvil de la Queja: INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA: USUARIO CITA LO SIGUIENTE: AMABLEMENTE SOLICITAMOS REVISION DE REDES DE ALCANTARILLA Y SOLUCIÓN, YA QUE LOS PREDIOS DE LA MANZANA 1 CIUDADELA COMFAMILIAR BOQUIA PARQUE INDUSTRIAL, NOS HEMOS VISTO AFECTADOS POR INUNDACIONES, DEBIDO A LAS FUERTES LLUVIAS, EL AGUA SE ENTRA POR LAS ALCANTARILLAS, INUNDANDO ALGUNOS PATIOS Y BAÑOS DE LAS CASAS DE LA MANZANA 1 CIUDADELA COMFAMILIAR BOQUIA PARQUE INDUSTRIAL...
DE ANTEMANO, MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN..TEL 3154855766

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

Mediante solicitud radicada en Aguas y Aguas de Pereira con el número 1064, del 27 de octubre de 2021, se presenta al Departamento de Atención al Cliente de la Empresa Queja solicitando "SOLICITAMOS REVISION DE REDES DE ALCANTARILLA", al respecto nos permitimos comunicarle que:

Se procedió a solicitar al Subgerencia de Operaciones realizar la revisión del caso, para lo cual el área encargada informo lo siguiente:

Con respecto a su solicitud para que se informe sobre la problemática de alcantarillado que está afectando los predios de la Manzana 1 de la Ciudadela Comfamiliar Boquia, debido a las inundaciones internas por devolución de las aguas lluvias que están padeciendo en esta época invernal.

Le informo que el día 27 de octubre de 2021, personal de revisiones del Departamento de Saneamiento Hídrico, acudió al sitio señalado y constató los perjuicios ocasionados. Al respecto se programará una revisión de las redes con cámara de video previo lavado de las mismas en los próximos días.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) WILMER MORENO PINZÓN identificado con C.C. No. 15928970 por concepto de INCONFORMIDAD EN LA ATENCIÓN DE CONDICIONES DE SEGURIDAD O RIESGO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFICADA, de manera personal al señor(a) WILMER MORENO PINZÓN enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 1 CS 11 haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, reading "Luz Emilce Aragón M." with a stylized monogram at the end.

LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 246933-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EFRAIN RODRIGUEZ** 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 | 246933-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE OCTUBRE DE 2021 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 9 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Fecha de Desfijación | 10 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Nombre del Peticionario | EFRAIN RODRIGUEZ |
| Matrícula No | 224576 |
| Dirección para Notificación | CR 4 # 26- 67 PRIMERO DE MAYO |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 246933-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 246933 de 20 DE OCTUBRE DE 2021

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 20 DE OCTUBRE DE 2021 el señor EFRAIN RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 2839187, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 246933 consistente en: ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 224576 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 4 # 26- 67 en el periodo facturado.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 22 DE OCTUBRE DE 2021 en la que participó el señor Efraín Rodríguez trujillo como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° C16LA178584AA el cual registra una lectura acumulada de 508 m3. **Se visito predio, se verifica medidor número lectura y estado del mismo, se encuentra que este medidor supe dos apartamentos, uno de ellos está desocupado, el otro viven dos personas, se revisó los sanitarios, lavamanos, lavaplatos, lavadero, y todo está en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas, ampliar dirección CR 4 # 26- 67, piso uno, se encuentra que el predio tiene dos pisos , y en el piso dos hay dos viviendas:**

Una con matrícula 19617507, medidor P1815MMRSA 109535, lectura 1273M3, y está desocupado. número 26- 65.

La otra matrícula es 19623246, medidor P1915MMRAL121968, lectura 273M3, viven dos personas, y la dirección es Cr 4 # 26 - 67, piso dos.

En el interior del predio realizaron una conexión interna , donde el medidor P1915MMRAL121968, que corresponde al piso dos Matrícula 19623246, también está registrando el consumo de agua del piso uno, Matrícula 224576, Medidor 178584, se le informó al usuario del tema, y al inquilino afectado.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el sistema de información comercial y se evidencia la información referenciada en la visita técnica, por lo tanto, se corrobora que, las siguientes matriculas están activas, y cuentan con el servicio de Acueducto y Alcantarillado, así:

MATRÍCULA 224576, MEDIDOR C16LA178584AA, Lectura 508 m³

MATRÍCULA 19617507, MEDIDOR P1815MMRSA 109535, Lectura 1273 m³

MATRÍCULA ES 19623246, MEDIDOR P1915MMRAL121968, Lectura 273 m³

Aunado a lo anterior, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo del señor EFRAIN RODRIGUEZ, para el retiro de la Matricula **Nro. 224576**, ya que se confirma esta activa desde el año 2002 y se evidencia la prestación del servicio al predio por medio de la misma.

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 (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 EFRAIN RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 2839187 por concepto de ENTREGA INOPORTUNA O NO ENTREGA DE LA FACTURA 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 EFRAIN RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 26- 67 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: EFRAIN RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 224576 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 (E) 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 28 DE OCTUBRE DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 246945-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA ROSERO ROSALES** 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 | 246945-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE OCTUBRE DE 2021 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 9 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Fecha de Desfijación | 10 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Nombre del Peticionario | ANA ROSERO ROSALES |
| Matrícula No | 1830447 |
| Dirección para Notificación | CR 31 # 84- 20 A.COMUN CLUB RESIDENCIAL EL NOGAL POR AV DE LAS AMERICAS |

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. 3457172

Resolución No. 246945-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 246945 de 20 DE OCTUBRE DE 2021

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 20 DE OCTUBRE DE 2021 el (la) señor(a) ANA ROSERO ROSALES identificado con C.C. No. 27400772, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 246945 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1830447 Ciclo: 11 ubicada en: CR 31 # 84- 20 A.COMUN CLUB RESIDENCIAL EL NOGAL en el (los) periodo(s) facturados(s) 2021-6,2021-8,2021-7,2021-9

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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)

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

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

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

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de

la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

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

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

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

En este orden de ideas se procederá a revisar los periodos de junio, julio, agosto y septiembre de 2021, ahora bien, en visita realizada el 22 de octubre de 2021 por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDON el cual suministro la siguiente observación: **“Se visito predio, se verifica totalizador, número, lectura y estado del mismo. Se revisó sanitario, lavamanos de portería, se revisó sanitarios, lavamanos, duchas en administración, se revisó sanitarios, lavamanos, poceta, en el área social se revisó sanitarios, lavamanos, lavaplatos, poceta, y todo está en buen estado, además se revisó las pocetas de los shut de basura. Lectura actual registrada en la visita. 491911”**



Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1830447**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Periodos | Consumo mama m3 | Consumo hijas m3 | Consumo Facturado m3 | Diferencia m3 | Observación |
|----------|-----------------|------------------|----------------------|---------------|--|
| jun-21 | 6383 | 6179 | 501 | 204 | Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94) |
| jul-21 | 6150 | 5893 | 501 | 257 | Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94) |
| ago-21 | 6374 | 6102 | 501 | 272 | Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94) |
| sep-21 | 6247 | 6016 | 501 | 231 | Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94) |

Teniendo en cuenta lo anterior se pudo identificar que en los periodos de junio, julio, agosto y septiembre de 2021, se realizó cobro por promedio, al revisar el sistema de información comercial se puede identificar que dichos periodos presentaron consumo por diferencia de lectura, razón por la cual se procede a reliquidar el periodo de junio de 2021 de 501 m3 a 204 m3, el periodo de julio de 2021 de 501 m3 a 257 m3, el periodo de agosto de 2021 de 501 a 272 m3 y el periodo de septiembre de 2021 de 501 m3 a 231 m3.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1830447** por la Empresa, respecto al período de junio, julio, agosto y septiembre de 2021, **PRESENTA INCONSISTENCIA**, por lo cual serán objeto de reliquidación por parte de este Departamento. La Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-3671194** detallado así:

| Concepto | Periodo | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2021-7 | 421 | 231 | 475 | 375839 | 772830 | -396990 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2021-7 | 421 | 0 | 0 | -1 | 0 | -1 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2021-8 | 421 | 0 | 0 | -5 | -4 | -1 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2021-8 | 421 | 0 | 0 | -1 | -2 | 1 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2021-8 | 421 | 246 | 475 | 399563 | 771514 | -371951 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2021-9 | 421 | 0 | 0 | -1 | -4 | 3 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2021-9 | 421 | 205 | 475 | 389070 | 901503 | -512433 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2021-6 | 421 | 0 | 0 | 0 | -2 | 2 |

| | | | | | | | |
|----------------------------|--------|-----|-----|-----|--------|--------|---------|
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2021-6 | 421 | 178 | 475 | 289608 | 772830 | -483222 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2021-6 | 421 | 178 | 475 | 340023 | 907364 | -567341 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2021-7 | 421 | 231 | 475 | 441265 | 907364 | -466099 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2021-9 | 421 | 0 | 0 | 0 | -2 | 2 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2021-9 | 421 | 205 | 475 | 332969 | 771514 | -438545 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2021-8 | 421 | 246 | 475 | 466883 | 901503 | -434619 |

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.*

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. Medidor general o totalizador. Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para

medir y acumular el consumo total de agua.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ANA ROSERO ROSALES identificado con C.C. No. 27400772 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANA ROSERO ROSALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 31 # 84- 20 A.COMUN CLUB RESIDENCIAL EL NOGAL haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANA ROSERO ROSALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1830447 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 (E) 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 28 DE OCTUBRE DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, reading "Luz Emilce Aragón M." with a stylized flourish at the end.

LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 247017-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MONICA SUAREZ** 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 | 247017-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE OCTUBRE DE 2021 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 9 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Fecha de Desfijación | 10 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Nombre del Peticionario | MONICA SUAREZ |
| Matrícula No | 1072917 |
| Dirección para Notificación | MZ 27 CS 27 SEC A CIUDELA DEL CAFE |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 247017-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 247017 de 25 DE OCTUBRE DE 2021

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 OCTUBRE DE 2021 la señora MONICA SUAREZ identificado con C.C. No. 42094471, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 247017 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1072917 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 27 CS 27 en el periodo facturado 2021-10.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 OCTUBRE DE 2021 en la que participó 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° P1415MMRSA49155AA el cual registra una lectura acumulada de **1006 m3. Se visita predio y se encuentra medidor en buen estado, en la casa no hay nadie, se llama telefónicamente al reclamante y este dice ser el propietario, en el inmueble lo habitan son los arrendatarios, también menciona que en la segunda visita del geófono por parte de la empresa le detectaron fuga en el baño a 40 cm de profundidad y que ya está arreglado, desde el medidor no se observan anomalías.**

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el sistema de información comercial y observamos que la empresa, mediante la Resolución **246354-52 del día 17 de Septiembre de 2021**, en referencia a los consumos reclamados, informo que:

Se liquida el periodo de Agosto y Septiembre de 2021 de a 19 m3 por promedio y se envía OT No. 3447216 al departamento de cartera solicitando realizar cobro por promedio de 19 m3 para el periodo de octubre de 2021, esto con el fin de darle al usuario el tiempo suficiente para identificar la fuga y realizar su reparación, posterior a este periodo se continuara realizado los cobros por diferencia de lectura y estos no serán objeto de reliquidación.

Situación que corrobora, ya se realizaron los ajustes y modificaciones requeridas en la facturación del predio por la fuga interna presentada, de igual forma, la Empresa aclara que, el cobro de la revisión se efectúa porque este servicio no está incluido en la tarifa que la Empresa le liquida a los

usuarios, y se hace porque la Empresa dispone de medios tecnológicos y hace todo lo que este a su alcance para ubicar la fuga imperceptible, situación que no es óbice para que el aparato de búsqueda no tenga márgenes de error y más cuando durante la aplicación del dispositivo, es el revisor técnico quien se encarga de interpretar el sonido para ubicar la fuga, situación que denota que la Empresa cumplió con su obligación de AYUDAR a detectar la fuga, teniendo en cuenta que el término de ayuda no es sinónimo de efectividad, sino de brindar un apoyo en la búsqueda del problema, sin que la Empresa se obligue a responder por los consumos que se generen.

Aunado a lo anterior, se le aclara al usuario que los cobros de Instalación domiciliaria Acueducto \$ **61.332** más IVA \$ **11.653**, corresponden al servicio de geófono el cual es un servicio adicional, que no está incluido en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobra independiente de los consumos y cargos fijos, resaltando que el servicio efectivamente se prestó en el predio y facilitó el proceso de búsqueda de la fuga que afectaba el consumo de la matrícula **N°224576**, razón por la cual los valores objeto de reclamo no serán susceptibles de modificación.

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la **Ley 142 de 1994**, la Empresa considera que los consumos facturados durante el periodo de **Octubre de 2021**, que son objeto de la presente reclamación, son correctos y no serán objeto de modificación alguna.

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 MONICA SUAREZ identificado con C.C. No. 42094471 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 MONICA SUAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 27 CS 27 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: MONICA SUAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1072917 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 (E) 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 28 DE OCTUBRE DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 247019-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERMINIA MANTILLA DE VILLAQUIRAN** 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 | 247019-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE OCTUBRE DE 2021 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 9 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Fecha de Desfijación | 10 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Nombre del Peticionario | HERMINIA MANTILLA DE VILLAQUIRAN |
| Matrícula No | 878587 |
| Dirección para Notificación | MZ 11 LC 22 VILLA DEL PRADO |

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. 3459629

Resolución No. 247019-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 247019 de 25 DE OCTUBRE DE 2021

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 OCTUBRE DE 2021 la señora HERMINIA MANTILLA DE VILLAQUIRAN identificado con C.C. No. 29282548, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 247019 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 878587 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 11 LC 22 en los periodos facturados de Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2021

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 28 DE OCTUBRE DE 2021 en la que participó la señora Herminia mantilla como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° 1215MMCMX23876AA el cual registra una lectura acumulada de 554 m³. Con observacion: se visita predio por segunda vez y llega reclamante donde se encuentra local con rejas y el medidor en buen estado , como también se halla predio desocupado, las instalaciones están en buen estado, sin anomalías

Con relación al consumo facturado, para el Periodo de Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2021 se registró 9 m³, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que el **medidor no se pudo leer**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios. Cabe anotar, que el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del predio.

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

promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.” Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, en los periodos de Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2021 se facturo por promedio y no se obtuvo la lectura del equipo de medida y la actualización de la lectura se genera cuando se tiene diferencia, para el próximo periodo que se logre tomar la diferencia en el medidor el sistema generara los ajustes correspondientes de la facturación.

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 registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 19610843** por la Empresa, respecto al periodo de **Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2021, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de cobro por promedio, facultados ampliamente por el ordenamiento jurídico, por lo cual, **no serán objeto de reliquidación** por parte de éste Departamento

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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 HERMINIA MANTILLA DE VILLAQUIRAN identificado con C.C. No. 29282548 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) HERMINIA MANTILLA DE VILLAQUIRAN enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 LC 22 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: HERMINIA MANTILLA DE VILLAQUIRAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 878587 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 (E) 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 28 DE OCTUBRE DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, reading "Luz Emilce Aragón M." with a stylized monogram at the end.

LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 247044-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ARTURO TORO** 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 | 247044-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE OCTUBRE DE 2021 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 9 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Fecha de Desfijación | 10 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Nombre del Peticionario | CARLOS ARTURO TORO |
| Matrícula No | 1547900 |
| Dirección para Notificación | MZ 1 CS 14 SAMARIA I |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3460270

Resolución No. 247044-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 247044 de 26 DE OCTUBRE DE 2021

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 OCTUBRE DE 2021 el señor CARLOS ARTURO TORO identificado con C.C. No. 10102545, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 247044 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1547900 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 14 en el periodo facturado de Octubre de 2021.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 28 DE OCTUBRE DE 2021 en la que participó la señora Liliana Gonzáles como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° C19LA013868 el cual registra una lectura acumulada de 349 m³. Con observacion: se visita predio y se encuentra medidor en buen estado, se revisan las instalaciones de la casa y no se detectan fugas, sin anomalias

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de OCTUBRE 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 17 m³, avanzó de 328 a 345 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 OCTUBRE 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 (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 CARLOS ARTURO TORO identificado con C.C. No. 10102545 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 CARLOS ARTURO TORO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 14 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: CARLOS ARTURO TORO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1547900 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 (E) 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 28 DE OCTUBRE DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 247048-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA RODRIGUEZ** 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 | 247048-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE OCTUBRE DE 2021 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 9 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Fecha de Desfijación | 10 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Nombre del Peticionario | MARIA RODRIGUEZ |
| Matrícula No | 271114 |
| Dirección para Notificación | CR 17 # 21- 18 BLQ 4 APTO 1 A LORENA 2 |

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. 3460282

Resolución No. 247048-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 247048 de 26 DE OCTUBRE DE 2021

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 OCTUBRE DE 2021 el (la) señor(a) MARIA RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 24934821, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 247048 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 271114 Ciclo: 4 ubicada en: CR 17 # 21- 18 BLQ 4 APTO 1 A LORENA 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) junio, julio, agosto, septiembre y octubre de 2021

De conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE OCTUBRE DE 2021 en la que participó la señora María Rodríguez como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° 0615MMCCT058686AA el cual registra una lectura acumulada de 1701 m³, **se visita apartamento y se encuentra medidor en buen estado, registrando normal, se revisa las instalaciones y están en buen estado.**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y se observó que la Empresa en los periodos de facturación de **JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2021** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque no se tuvo en cuenta el estado del medidor, ni se indago para aclarar la novedad que justifica el bajo consumo.

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 los periodos de **JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2021** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquida el consumo promedio que se facturó, el cobro de los cargos fijos es correcto, por lo tanto:

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de \$194.011 detallado

así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2021-6 | 421 | 3 | 13 | 4881 | 21151 | -16270 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2021-7 | 421 | 4 | 14 | 7641 | 26743 | -19102 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2021-8 | 421 | 0 | 0 | -5 | 0 | -5 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2021-9 | 421 | 2 | 15 | 3796 | 28469 | -24673 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2021-10 | 421 | 0 | 0 | 0 | -5 | 5 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2021-8 | 421 | 4 | 14 | 6497 | 22739 | -16242 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2021-9 | 421 | 2 | 15 | 3248 | 24364 | -21115 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2021-10 | 421 | 3 | 15 | 4873 | 24364 | -19491 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2021-6 | 421 | 0 | 0 | 0 | -2 | 2 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2021-9 | 421 | 0 | 0 | 0 | -2 | 2 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2021-6 | 421 | 3 | 13 | 5731 | 24833 | -19102 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2021-7 | 421 | 4 | 14 | 6508 | 22778 | -16270 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2021-8 | 421 | 4 | 14 | 7592 | 26571 | -18979 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2021-9 | 421 | 0 | 0 | -2 | -5 | 3 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2021-7 | 421 | 0 | 0 | 0 | -2 | 2 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2021-10 | 421 | 3 | 15 | 5694 | 28469 | -22775 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2021-10 | 421 | 0 | 0 | -1 | -2 | 1 |

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 Servicio 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 la señora MARIA RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 24934821 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 la señora MARIA RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 # 21- 18 BLQ 4 APTO 1 A 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: A la MARIA RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 271114 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 (E) 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 28 DE OCTUBRE DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **amgonzales**

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. 247049-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2021.

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

| | |
|----------------------------------|--|
| Resolución No | 247049-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE OCTUBRE DE 2021 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE PARCIALMENTE |
| Fecha del Aviso | 9 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Fecha de Desfijación | 10 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Nombre del Peticionario | ROSALBA OCAMPO |
| Matrícula No | 1150150 |
| Dirección para Notificación | CR 4D # 65- 31 MZ 4 CS 22 COMFAMILIAR BOQUIA |

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. 3460275

Resolución No. 247049-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 247049 de 26 DE OCTUBRE DE 2021

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 OCTUBRE DE 2021 la señora ROSALBA OCAMPO identificado con C.C. No. 51579051, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 247049 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1150150 Ciclo: 6 ubicada en: CR 4D # 65- 31 MZ 4 CS 22 en los periodos facturados de Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2021

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 27 DE OCTUBRE DE 2021 en la que participó 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° P1815MMRSA109580AA el cual registra una lectura acumulada de 271 m3. Con observación: se visita predio y se encuentra medidor en buen estado,.la casa tiene enceres pero no es habitada,se llama telefónicamente a la reclamante y no contesta, sin anomalías.

Se realizó un análisis en nuestro sistema de información comercial encontrando que, la empresa en los periodos JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 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 siguiente es el resumen de las lecturas y de los consumos facturados a la matrícula reclamante:

| Año | Mes | nActi | Lect Actual | Lect Anter | Consumo | Promedio | Observación |
|------|------------|-------|-------------|------------|---------|----------|-----------------|
| 2021 | Octubre | 1 | 271 | 271 | 8 | 8 | MEDIDOR FRENADO |
| 2021 | Septiembre | 1 | 271 | 271 | 0 | 7 | SIN OBSERVACION |
| 2021 | Agosto | 1 | 271 | 271 | 0 | 7 | SIN OBSERVACION |
| 2021 | Julio | 1 | 271 | 270 | 1 | 8 | SIN OBSERVACION |

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 **JULIO, AGOSTO Y SEPTIEMBRE 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.

En cuanto al periodo de OCTUBRE DE 2021 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (271 M3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 8 m3, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el período de OCTUBRE de 2021, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-17350** detallado así:

| Concepto | Periodo | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2021-10 | 414 | 0 | 8 | 0 | -5830 | 5830 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2021-10 | 414 | 0 | 0 | 0 | -4 | 4 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2021-10 | 414 | 0 | 0 | 0 | -3 | 3 |
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2021-10 | 414 | 0 | 8 | 0 | -4990 | 4990 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2021-10 | 414 | 0 | 8 | 0 | 12994 | -12994 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2021-10 | 414 | 0 | 8 | 0 | 15183 | -15183 |

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 Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por ROSALBA OCAMPO identificado con C.C. No. 51579051 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) ROSALBA OCAMPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4D # 65- 31 MZ 4 CS 22 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: ROSALBA OCAMPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1150150 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 (E) 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 28 DE OCTUBRE DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 247058-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HUMBERTO PALACIO** 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 | 247058-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE OCTUBRE DE 2021 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 9 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Fecha de Desfijación | 10 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Nombre del Peticionario | HUMBERTO PALACIO |
| Matrícula No | 741660 |
| Dirección para Notificación | CR 12 # 26- 31 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. 3460328

Resolución No. 247058-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 247058 de 26 DE OCTUBRE DE 2021

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 OCTUBRE DE 2021 el (la) señor(a) HUMBERTO PALACIO identificado con C.C. No. 10120703, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 247058 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 741660 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 12 # 26- 31 LA VICTORIA en el **periodo facturados en octubre de 2021.**

De conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 27 DE OCTUBRE DE 2021 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: El predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA55246AA el cual registra una lectura acumulada de 385 m3, **Instalaciones en buen estado medidor funcionando correctamente predio con un baño Sin novedades.**

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **OCTUBRE 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 **27 m3, avanzó de (355 m3 a 382 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 **OCTUBRE 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 (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 el señor HUMBERTO PALACIO identificado con C.C. No. 10120703 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 el señor HUMBERTO PALACIO enviando citación a Dirección de Notificación;

CR 12 # 26- 31 LA VICTORIA, 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: Al señor HUMBERTO PALACIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 741660 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 (E) 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 28 DE OCTUBRE DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: amgonzales

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. 247063-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA SONIA BUITRON BOLAÑOS** 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 | 247063-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE OCTUBRE DE 2021 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 9 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Fecha de Desfijación | 10 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Nombre del Peticionario | MARIA SONIA BUITRON BOLAÑOS |
| Matrícula No | 1505106 |
| Dirección para Notificación | CL 32 # 34 A- 18 MZ 20 CS 4 SAMARIA II |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3460470

Resolución No. 247063-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 247063 de 27 DE OCTUBRE DE 2021

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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:

El día fecha 27 DE OCTUBRE DE 2021 la señora MARIA SONIA BUITRON BOLAÑOS, identificado con C.C. No. 41104941, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 247063 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1505106 Ciclo: 9 ubicada en: CL 32 # 34 A- 18 MZ 20 CS 4 SAMARIA II, en **el periodo facturado de octubre de 2021.**

De conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE OCTUBRE DE 2021 en la que participó a la señora MARIA SONIA BUITRON BOLAÑOS, como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO 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° P1415MMRSA56557AA el cual registra una lectura acumulada de 1643 m3. **Se presentó un daño interno después del medidor en horas de la noche la usuaria llamó a la línea 116 y no vinieron pronto, la usuaria hizo reparar de un particular y canceló la solicitud de la línea 116, Instalaciones en buen estado medidor funcionando correctamente predio con 2 baños, medidor funcionando correctamente.**

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible adelante del medidor, afectó el consumo del periodo de **OCTUBRE DE 2021** por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presentó.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera **PROCEDENTE** reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo **de OCTUBRE DE 2021 al consumo promedio histórico del predio, el cual es de 14 m3.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de \$ 102.136 detallado

así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2021-10 | 408 | 0 | 0 | 0 | -4 | 4 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2021-10 | 408 | 0 | 0 | 0 | -2 | 2 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2021-10 | 408 | 1 | 30 | 1898 | 56937 | -55039 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2021-10 | 408 | 1 | 30 | 1624 | 48727 | -47103 |

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.”

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 PROCEDENTE el reclamo presentado por la señora MARIA SONIA BUITRON BOLAÑOS identificado con C.C. No. 41104941 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 a la señora MARIA SONIA BUITRON BOLAÑOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 32 # 34 A- 18 MZ 20 CS 4 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: La señora MARIA SONIA BUITRON BOLAÑOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1505106 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 (E) 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 28 DE OCTUBRE DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **amgonzales**

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. 247064-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FRANCISCO JAVIER MARTINEZ GIRALDO** 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 | 247064-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE OCTUBRE DE 2021 |
| Resultado de la decisión: | PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 9 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Fecha de Desfijación | 10 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Nombre del Peticionario | FRANCISCO JAVIER MARTINEZ GIRALDO |
| Matrícula No | 1785781 |
| Dirección para Notificación | CL 81 A # 28- 42 MZ 5 CS 11 ALTAVISTA |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3460505

Resolución No. 247064-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 247064 de 27 DE OCTUBRE DE 2021

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE OCTUBRE DE 2021 el señor FRANCISCO JAVIER MARTINEZ GIRALDO identificado con C.C. No. 15958197, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 247064 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1785781 Ciclo: 10 ubicada en: CL 81 A # 28- 42 MZ 5 CS 11 en **el periodo facturado de Octubre de 2021**

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 28 DE OCTUBRE DE 2021 en la que participó el señor Francisco Martínez 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° C18LA554222 el cual registra una lectura acumulada de 327 m3. Con observación: **Posible mala lectura, instalaciones en buen estado medidor funcionando correctamente predio con 2 baños**

Al revisar el histórico de lecturas en el sistema de información comercial, encontramos que se presentó **inconsistencia en la lectura reportada para el periodo de OCTUBRE DE 2021**, lo que originó que se cobrara un consumo superior para este periodo, se reportó una lectura actual de **353 m3**, frente a la anterior de **315** arrojava una diferencia de **38 m3**, pero en la revisión técnica se verificó que el medidor al **28 de Octubre de 2021** registra **327 m3**.

Por lo tanto, consideramos procedente modificar el consumo facturado en el periodo de **OCTUBRE DE 2020**, el cual fue de **38 m3** al consumo promedio del inmueble que corresponde a **12 m3**, para dar así cumplimiento al 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 hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-91131** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|-----------------------------------|---------|--------|------------|-------------|------------|-------------|----------|
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2021-10 | 400 | 12 | 13 | -2475 | -2682 | 206 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2021-10 | 400 | 12 | 38 | 22775 | 72120 | -49345 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2021-10 | 400 | 12 | 13 | -2892 | -3133 | 241 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2021-10 | 400 | 0 | 0 | 0 | -1 | 1 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2021-10 | 400 | 0 | 0 | -4 | 0 | -4 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2021-10 | 400 | 12 | 38 | 19491 | 61721 | -42230 |

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 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 Servicio 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 FRANCISCO JAVIER MARTINEZ GIRALDO identificado con C.C. No. 15958197 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) FRANCISCO JAVIER MARTINEZ GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 81 A # 28- 42 MZ 5 CS 11 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: FRANCISCO JAVIER MARTINEZ GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1785781 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 (E) 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 28 DE OCTUBRE DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

A handwritten signature in black ink, reading "Luz Emilce Aragón M." with a stylized flourish at the end.

LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

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. 247065-52 de 28 DE OCTUBRE DE 2021.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OSCAR EDUARDO BASTIDAS BARON** 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 | 247065-52 |
| Fecha Resolución | 28 DE OCTUBRE DE 2021 |
| Resultado de la decisión: | NO PROCEDENTE |
| Fecha del Aviso | 9 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Fecha de Desfijación | 10 DE NOVIEMBRE DE 2021 |
| Nombre del Peticionario | OSCAR EDUARDO BASTIDAS BARON |
| Matrícula No | 1233808 |
| Dirección para Notificación | CL 33 E # 33- 37 MZ 24 CS 33 SAMARIA I |

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

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

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

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

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3460481

Resolución No. 247065-52

DE: 28 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 247065 de 27 DE OCTUBRE DE 2021

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE OCTUBRE DE 2021 el (la) señor(a) OSCAR EDUARDO BASTIDAS BARON identificado con C.C. No. 1144127028, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 247065 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1233808 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CL 33 E # 33- 37 MZ 24 CS 33 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2021-10.

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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. 1233808, se ha facturado de la siguiente manera:

| Servicio | Año | Mes | nActivo | Lect Actual | Lect Anter | Consumo |
|----------|------|---------|---------|-------------|------------|---------|
| ACUEDI | 2021 | Octubre | 1 | 987 | 973 | 14 |

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. P1215MMCCA25807AA.

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 28 de octubre de 2021, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **“Instalaciones en buen estado, medidor funcionando correctamente, predio con un baño viven 2 personas. Lectura actual registrada en la visita 990 m3”**



Podemos observar que la Empresa efectivamente en el periodo de octubre de 2021 a 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 hecho 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 28 de octubre del 2021, las instalaciones y el medidor se encuentran en buen estado y se registra lectura en la visita de 990 m³, lo que nos lleva al convencimiento que el consumo se debe 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. **1233808** por la Empresa, respecto a los períodos de **octubre de 2021, SON CORRECTOS**, la empresa llegó a la conclusión de que estos consumos fueron generados por la utilización del servicio y los registrados por el aparato de medida, 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 (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 OSCAR EDUARDO BASTIDAS BARON identificado con C.C. No. 1144127028 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) OSCAR EDUARDO BASTIDAS BARON enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 33 E # 33- 37 MZ 24 CS 33 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OSCAR EDUARDO BASTIDAS BARON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1233808 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 (E) 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 28 DE OCTUBRE DE 2021

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



LUZ EMILCE ARAGON
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)

Proyectó: **amgallego**

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