

**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. 20313-52 de 5 DE OCTUBRE DE 2021.

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

<b>Recurso No</b>	<b>20313-52</b>
Fecha Resolución Recurso	5 DE OCTUBRE DE 2021
RECLAMO	246190 de 7 DE SEPTIEMBRE DE 2021
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>REVOCA</b>
Fecha del Aviso	14 DE OCTUBRE DE 2021
Fecha de Desfijación	15 DE OCTUBRE DE 2021
Nombre del Peticionario	JHON JAIRO VELEZ VERA
Identificación del Peticionario	18581264
Matrícula No.	920520
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 19 DORADO-A VILLA CONSOTA

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Auxiliar Administrativo PQRS

## **Resolución No. 20313-52**

**DE: 5 DE OCTUBRE DE 2021**

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 20313 DE 15 DE SEPTIEMBRE DE 2021 SOBRE **RECLAMO No. 246190 DE 30 DE AGOSTO 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

### **CONSIDERANDO:**

Que el (la) señor(a) JHON JAIRO VELEZ VERA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 18581264 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 246190-52 de 7 DE SEPTIEMBRE DE 2021, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 920520 Ciclo 11, ubicada en la dirección MZ 4 CS 19, Barrio DORADO-A VILLA CONSOTA, en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2021-8.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 15 DE SEPTIEMBRE DE 2021 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión solicitando reliquidar, pues no se tuvo en cuenta que el inmueble estuvo desocupado dos meses y le cobraron consumos, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### **HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN.**

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, la cual se realizó por personal del Departamento de Servicio al Cliente **el día 6 de septiembre de 2021** donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, el equipo de medida N° P1615MMRSA91911AA, el cual registraba una lectura acumulada de 886 m<sup>3</sup>, el día de la visita técnica, habitan 4 personas hace un aproximadamente, la acometida y el medidor se observaron en buen estado, pero se observó fuga visible por rebose en el tanque del sanitario del primer piso.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **JUNIO Y JULIO DE 2021** facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, por la imposibilidad técnica de determinar el consumo se reportó: medidor tapado y medidor difícil de leer, se liquidaron 35 y 34 m<sup>3</sup> respectivamente.

Efectivamente como manifiesta el recurrente, no se tuvo en cuenta esta novedad, porque el usuario, solo había manifestado la inconformidad con el consumo de agosto, y en este periodo ya el predio estaba ocupado, y el medidor avanzó de

843 a 875 m3 y se presentó fuga visible por escape en un sanitario.

Es un deber del usuario contar con un equipo de medida que cumpla las condiciones exigidas actualmente por la Empresa, para poder tener una medida confiable, porque de acuerdo a su registro se establece el precio del consumo, sin embargo se observa que en los periodos de JUNIO Y JULIO DE 2021, se liquidó consumo superior al registrado en el medidor.

En consecuencia, se **REVOCA la decisión inicial, y se modifican los consumo de los periodos de JUNIO Y JULIO DE 2021,** el cobro de los cargos fijos es correcto, para garantizar la disponibilidad del servicio. El consumo de agosto de 2021, es correcto y no se modifica. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-180437** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2021-6	414	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-6	414	0	34	0	55318	-55318

ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2021-7	414	0	13	0	-17185	17185
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2021-7	414	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2021-7	414	0	13	0	-14637	14637
ND SUBSIDIO ALCANTARILLADO	2021-6	414	0	13	0	-17185	17185
ND SUBSIDIO ACUEDUCTO	2021-6	414	0	13	0	-14637	14637
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-7	414	0	35	0	56945	-56945
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-7	414	0	35	0	66858	-66858
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-6	414	0	34	0	64948	-64948

En mérito y estando facultado por la ley, 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 PRIMERO.** Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por JHON JAIRO VELEZ VERA contra la Resolución No. **246190-52** de **7 DE SEPTIEMBRE DE 2021**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

**ARTICULO SEGUNDO.** **CREDITO** a la Matrícula No. 920520 la suma de **-180437**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

**ARTICULO TERCERO.** La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

#### NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 5 DE OCTUBRE DE 2021



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

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 20332-52 de 5 DE OCTUBRE DE 2021.

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

<b>Recurso No</b>	<b>20332-52</b>
Fecha Resolución Recurso	5 DE OCTUBRE DE 2021
RECLAMO	246309 de 7 DE SEPTIEMBRE DE 2021
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO ACCEDE</b>
Fecha del Aviso	14 DE OCTUBRE DE 2021
Fecha de Desfijación	15 DE OCTUBRE DE 2021
Nombre del Peticionario	MARIA LIMBANIA BETANCUR
Identificación del Peticionario	30384220
Matrícula No.	1281054
Dirección para Notificación	CR 5 BIS # 66- 13 PS 1 MZ 14 CS 5 SEC-F CIUCAFE

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

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

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

\_\_\_\_\_  
Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3449336

## Resolución No. 20332-52

DE: 5 DE OCTUBRE DE 2021

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 20332 DE 28 DE SEPTIEMBRE DE 2021 SOBRE **RECLAMO No. 246309 DE 2 DE SEPTIEMBRE 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

### CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) MARIA LIMBANIA BETANCUR, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 30384220 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 246309-52 de 7 DE SEPTIEMBRE DE 2021, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1281054 Ciclo 6, ubicada en la dirección CR 5 BIS # 66- 13 PS 1 MZ 14 CS 5, Barrio SEC-F CIUCAFE en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2021-8.**

Que el recurrente por escrito presentado el día 28 DE SEPTIEMBRE DE 2021 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo a través de la Resolución No. 246309-52, por lo que impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo y manifiesta: Que los trabajadores no están pasando a leer los contadores por mi barrio y en la oficina me dieron mala información que si no pagaba toda la factura del mes pasado, pague una parte y no lo tuvieron en cuenta yo en ningún momento deje de pagar y por una plata en reclamación me quitaron el mínimo vital, quiero que me revisen bien la factura del mes de agosto que me llevo de \$ 37.000 y acá aparece de \$ 54.000, al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró No Procedente la reclamación a través de la Resolución 246309-52 en la cual se le informó lo siguiente:

*Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE SEPTIEMBRE DE 2021 en la que participó la señora María betancur como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1115MMCCA21868AA el cual registra una lectura acumulada de 1657 m3. **Con observación: Se visitó predio, se verifica medidor número lectura y estado del mismo, se revisó todas las instalaciones internas y sanitarias del predio, y todo está en buen estado, Medidor no registra consumo con llaves cerradas.***

*Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de AGOSTO 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 **24 m3, avanzó de 1615 a 1639 m3,** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el*

reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de AGOSTO DE 2021 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, con ocasión al Recurso de Reposición se realizó visita técnica realizada por el grupo de Servicio al cliente el día 26 de Septiembre de 2021, en la que el funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO realizó las siguientes observaciones “**INSTALACIONES EN BUEN ESTADO, MEDIDOR FUNCIONANDO CORRECTAMENTE, PREDIO CON 1 BAÑO, OCUPACIÓN DEL INMUEBLE TRES PERSONAS. LECTURA 1654 m<sup>3</sup>**”, por lo que se puede constatar que en el predio no se presentan fugas, por lo tanto, lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el equipo de medida por diferencia de lectura, por lo tanto, el actuar de la Empresa se ajusta a los lineamientos de la Circular Externa 006 de 2007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 1281054, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1115MMCCA21868AA el cual registra una lectura acumulada de 1654 m<sup>3</sup> y se ha facturado de la siguiente manera:

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Ocup	% desv	Tipo Consumo	Causal
ACUEDUCTO	2021	Septiembre	1	1654	1639	15	16 V	13-09-21 8:			-0.06	NORMAL	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Agosto	1	1639	1615	24	15 V	14-08-21 7:			0.6	NORMAL	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Julio	1	1615	1601	14	16 V	13-07-21 1:			-0.13	NORMAL	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Junio	1	1601	1588	13	16 V	13-06-21 7:			0.19	NORMAL	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Mayo	1	1588	1570	18	16 V	13-05-21 9:			-0.13	NORMAL	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Abril	1	1570	1555	15	16 V	13-04-21 9:			0.06	NORMAL	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Marzo	1	1555	1541	14	16 V	13-03-21 9:			0.13	NORMAL	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Febrero	1	1541	1523	18	16 V	13-02-21 8:			-0.13	NORMAL	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Enero	1	1523	1507	16	16 V	13-01-21 9:			0	NORMAL	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2020	Diciembre	1	1507	1493	14	16 V	12-12-20 1:			0.13	NORMAL	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2020	Noviembre	1	1493	1476	17	15 V	13-11-20 1:			-0.13	NORMAL	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2020	Octubre	1	1476	1461	15	16 V	13-10-20 1:			0.06	NORMAL	SIN ANOMALIA

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de **Agosto de 2021**, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

Se desvirtúa la afirmación de la usuaria en donde manifiesta que la Empresa no está leyendo el equipo de medida, pues se puede observar que a el predio se factura consumo por diferencia de lectura, lectura obtenida por el lector cada periodo, para el periodo de Agosto de 2021 el equipo de medida avanzo de 1615 m<sup>3</sup> a 1639 m<sup>3</sup> arrojando una diferencia de 24 m<sup>3</sup> facturados en su totalidad, ahora, es de tener en cuenta que no se presenta desviación significativa en el consumo, en las visitas técnicas realizadas al predio se evidencia que el equipo de medida se encuentra funcionando correctamente, las instalaciones hidráulicas en buen estado, no se perciben fugas, por lo tanto, se determinó que el consumo generado en el periodo de Agosto de 2021 corresponden a la utilización normal del servicio y a los hábitos de los ocupantes del inmueble, el compartimiento del consumo en el predio es un consumo normal, sin anomalías.

En cuanto al benefició del Mínimo Vital otorgado por el Municipio de Pereira, le recuerdo, que una de la condiciones para retirar dicho beneficio es el incumplimiento en el plan de pagos, el usuario que debe mantener su facturación al día, se observa que la factura No. 50574089 correspondiente al periodo de Agosto 2021 en edad 1 por valor de \$ 54.000 con fecha límite de pago 30 de Agosto de 2021, el usuario realizo un abono el 04 de Septiembre por valor de \$ 20.000, una vez el usuario se ponga al día en la facturación el sistema automáticamente le aplicara el beneficio del mínimo vital para el periodo de facturación siguiente.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en los períodos de **AGOSTO DE 2021** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado por consumo por diferencia de lectura. Quedando así resuelto el recurso de reposición. y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá



establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

#### CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO:** Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por MARIA LIMBANIA BETANCUR y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 246309-52 de 7 DE SEPTIEMBRE DE 2021, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

**ARTICULO TERCERO:** Se concede el Recurso de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, Dirección Territorial de Occidente, con sede en Medellín. Para el efecto se dará traslado nuevamente del respectivo expediente, conforme lo establece el Artículo 20 de la Ley 689 de 2001. Salvo que el recurrente desista expresamente y por escrito.

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 5 DE OCTUBRE DE 2021



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

Proyectó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 246633-52 de 5 DE OCTUBRE DE 2021.

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

<b>Resolución No</b>	<b>246633-52</b>
Fecha Resolución	5 DE OCTUBRE DE 2021
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	14 DE OCTUBRE DE 2021
Fecha de Desfijación	15 DE OCTUBRE DE 2021
Nombre del Peticionario	WILSON MUÑOZ VARGAS
Matrícula No	19563393
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 31 PS 2 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. 3449269

## Resolución No. 246633-52

DE: 5 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 246633 de 27 DE SEPTIEMBRE 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 SEPTIEMBRE DE 2021 el (la) señor(a) WILSON MUÑOZ VARGAS identificado con C.C. No. 18490704, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 246633 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19563393 Ciclo: 9 ubicada en: MZ 4 CS 31 PS 2 en el periodo facturado 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)

Es pertinente precisar lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE SEPTIEMBRE DE 2021 en la que participó el señor Jorge Mario Muñoz 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° P1415MMRSA50286 el cual registra una lectura acumulada de 543 m3. Se visita predio y se encuentra medidor trocado así, el medidor que le registra al segundo piso es el P1415MMRSA50826 con lectura 543 y aquí las instalaciones están buenas, ahora el medidor H21VA128751 le registra al primer piso.

El inmueble tiene el medidor y las lecturas trocadas con la matrícula No 19548852 por lo que se remite copia al grupo de Previa a la Facturación para que actualice las lecturas y copia al grupo de Control de Perdidas no Técnicas para que modifique los medidores en cada una de estas matrículas, de la siguiente manera:

Matricula 19563393	Medidor P1415MMRSA50286	Lectura 538	Piso 2
Matricula 19548852	Medidor H21VA128751	Lectura 25	Piso 1

Se reliquidaran el consumo facturado de más en el periodo de septiembre de 2021 de 19 mt3; A partir de la próximos periodos de facturación se verán reflejadas las modificaciones.

Que en fundamento de los argumentos expuestos, se reliquidara el consumo facturado demás en el periodo de septiembre de 2021, el predio se encuentra con

los medidores y las lecturas trocadas. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-57459** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2021-9	411	0	0	-4	-2	-1
AJUSTE A LA DECENA	2021-9	411	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2021-9	411	6	13	-4373	-9474	5102
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-9	411	6	25	9745	40606	-30861
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-9	411	6	25	11387	47448	-36060
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2021-9	411	6	13	-3742	-8108	4366

## 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 WILSON MUÑOZ VARGAS identificado con C.C. No. 18490704 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) WILSON MUÑOZ VARGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 31 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: WILSON MUÑOZ VARGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19563393 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 5 DE OCTUBRE DE 2021

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: c3647

**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. 246706-52 de 5 DE OCTUBRE DE 2021.

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

<b>Resolución No</b>	<b>246706-52</b>
Fecha Resolución	5 DE OCTUBRE DE 2021
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	14 DE OCTUBRE DE 2021
Fecha de Desfijación	15 DE OCTUBRE DE 2021
Nombre del Peticionario	MIRIAM RODRIGUEZ PARRA
Matrícula No	1800648
Dirección para Notificación	MZ 34 CS 35 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



Visita No. 3449812

## Resolución No. 246706-52

DE: 5 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 246706 de 29 DE SEPTIEMBRE 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 29 DE SEPTIEMBRE DE 2021 el (la) señor(a) MIRIAM RODRIGUEZ PARRA identificado con C.C. No. 42108838, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 246706 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1800648 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 34 CS 35 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2021-8,2021-9

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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1800648**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2021	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	1757 m3	1757 m3	18 m3	18 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	1757 m3	1757 m3	17 m3	17 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **01 de Octubre de 2021**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **“SE LLAMA AL TELEFONO DE LA USUARIA LA CUAL MANIFIESTA QUE NO ESTÁ CERCA DEL PREDIO RECLAMANTE SE VISITA PREDIO EL CUAL SE ENCUENTRA DESOCUPADO. LECTURA ACTUAL 1757 m3”**.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante los periodos de **Agosto y Septiembre de 2021** el medidor registro diferencia de lectura de 0 m3, y el lector reporto la novedad de Medidor Frenado, por lo tanto, el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **17 m3 y 18 m3 m3**, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica que el predio se encuentra desocupado y el usuario de buena fe manifiesta que el predio se encuentra desocupado hace más de dos meses. Podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el periodo de **Agosto y Septiembre de 2021**, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado a 0 m3, 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.

Se le informa a el grupo de Control de Perdidas No Técnicas para que inicie el trámite para cambio de medidor por encontrarse en mal estado, orden que se atenderá dependiendo de la disponibilidad del personal del grupo de medición.

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. **1800648** por la Empresa, respecto al período de **Agosto y Septiembre de 2021, serán objeto de modificación**, por encontrarse el predio desocupado, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-88114** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-8	414	0	17	0	32264	-32264
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2021-8	414	0	13	0	-8108	8108
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2021-8	414	0	13	0	-9474	9474
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2021-9	414	0	13	0	-8108	8108
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-9	414	0	18	0	29236	-29236
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2021-9	414	0	13	0	-9474	9474
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-8	414	0	17	0	27612	-27612
AJUSTE A LA DECENA	2021-9	414	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-9	414	0	18	0	34162	-34162

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de 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 MIRIAM RODRIGUEZ PARRA identificado con C.C. No. 42108838 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) MIRIAM RODRIGUEZ PARRA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 34 CS 35 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: MIRIAM RODRIGUEZ PARRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1800648 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 5 DE OCTUBRE DE 2021

## **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



**LUZ EMILCE ARAGON**

**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E)**

Proyectó: **fncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 246712-52 de 5 DE OCTUBRE DE 2021.

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

<b>Resolución No</b>	<b>246712-52</b>
Fecha Resolución	5 DE OCTUBRE DE 2021
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	14 DE OCTUBRE DE 2021
Fecha de Desfijación	15 DE OCTUBRE DE 2021
Nombre del Peticionario	ORLANDO MONTOYA IGLESIAS
Matrícula No	85266
Dirección para Notificación	CR 13 # 10- 30 APTO 202 LOS ALPES

**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. 3449951

## Resolución No. 246712-52

DE: 5 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 246712 de 29 DE SEPTIEMBRE 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 29 DE SEPTIEMBRE DE 2021 el (la) señor(a) ORLANDO MONTOYA IGLESIAS identificado con C.C. No. 15912063, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 246712 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 85266 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 13 # 10- 30 APTO 202 en los periodos facturados 2021-9, 2021-8, 2021-7, 2021-6, 2021-5 .

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 5 DE OCTUBRE DE 2021, señor CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL125981AA el cual registra una lectura acumulada de 145 m3. Predio solo, medidor no muestra movimiento estando el predio sin consumo. Medidor funcionando correctamente. Este predio lo visitan para dar vuelta y remojar las plantas

*“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”.*

Adicionalmente con el objeto de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario o suscriptor se revisó en el histórico de lecturas del Sistema de Información Comercial donde se observó que la Empresa durante los periodos de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2021, que son objeto de la presente reclamación, sean facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo, los consumos reportados para los periodos objeto de la reclamación son los siguientes:

MES	LECTURA ACTUAL	LECTURA ANTERIOR	CONSUMO
MAYO	132	130	2
JUNIO	135	132	3

JULIO	138	135	3
AGOSTO	142	138	4
SEPTIEMBRE	144	142	2

Ahora bien, revisado el Sistema de Información Comercial, y realizado una comparación de los consumos facturados por la Empresa en los últimos 5 periodos de facturación, con los consumos objeto de la presente reclamación, no se observa una desviación significativa del consumo.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, se considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2021, son correctos y no serán objeto de modificación alguna, ya que fueron registrados por el equipo de medida. El cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

## 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 ORLANDO MONTOYA IGLESIAS identificado con C.C. No. 15912063 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) ORLANDO MONTOYA IGLESIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 10- 30 APTO 202 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: ORLANDO MONTOYA IGLESIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 85266 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 5 DE OCTUBRE DE 2021

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: c3647

**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. 246721-52 de 5 DE OCTUBRE DE 2021.

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

<b>Resolución No</b>	<b>246721-52</b>
Fecha Resolución	5 DE OCTUBRE DE 2021
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	14 DE OCTUBRE DE 2021
Fecha de Desfijación	15 DE OCTUBRE DE 2021
Nombre del Peticionario	DIANA PATRICIA GONZALEZ CASTRO
Matrícula No	681742
Dirección para Notificación	CS 126 PS 1 VILLA ELISA 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. 3449828

## Resolución No. 246721-52

DE: 5 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 246721 de 30 DE SEPTIEMBRE 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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021 el (la) señor(a) DIANA PATRICIA GONZALEZ CASTRO identificado con C.C. No. 42157719, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 246721 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 681742 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CS 126 PS 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 calificación)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **681742**, con dirección CS 126 PS 1 Barrio VILLA ELISA I, se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida No. M1315MMCEL040604AA en buen estado.

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 **01 de Octubre de 2021**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO **"SE ENCUENTRA MEDIDOR EN BUEN ESTADO, COMO TAMBIÉN SE OBSERVA QUE HUBO UN ARREGLO O REPOSICIÓN SIN PAVIMENTAR, LA BRECHA ES DE 1 MT POR UNO 1, 60 MTS APROXIMADAMENTE"**.



Una vez revisado el Sistema Comercial encontramos que el día 17 de Agosto de 2021 se generó la Orden de Trabajo No. 3429880 con la observación Reclamaciones acometidas de recolección, con la siguiente anotación “Conexión Reposición”

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P		SUBGERENCIA DE OPERACIONES		ORDEN DE TRABAJO	
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA ALCANTARILLADO				No. DE ORDEN	3429880
				Impreso el:	17/08/2021 2:36:13 p. m.
RECLAMACIONES ACOMETIDA DE RECOLECCIÓN -		FECHA SOLICITUD: 17/08/2021 2:33:49 p. m.			
CONEXIÓN REPOSICIÓN					
DIRECCIÓN:	CS 126 PS 1 VILLA ELISA I	TELÉFONO:		DEMOLICIÓN Y REPOSICIÓN	
DIR. AYUDA		MATRÍCULA:	681742	Vía Largo:	mit x Ancho: mit
USUARIO:	MARIA MORA	FECHA ATENDIDA:	19/08/2021	Andén Largo:	mit x Ancho: mit
MARTHÁ CECILIA OSORIO CUARTAS		AUTORIZO:	LUIS CARLOS JURADO	Espeor Pavimento:	Espeor Andén: mit
COBRO A USUARIO <input checked="" type="checkbox"/> SI <input type="checkbox"/> NO					
OBRA HIDRÁULICA					
CÓDIGO	DÍAMETRO	METRO LINEAL	CANTIDAD		
30000007	6"		3mts		
30000008	6"				
OBRA CIVIL					
CÓDIGO	TIPO VÍA	SELECCIÓN			
30000042	EN PAVIMENTO	2m x 70cm			
30000043	EN ZONA VERDE				
30000003	EN ANDÉN SIN ACABADO				
30000004	EN CALZADA EN PAVIMENTO				
CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	METRO LINEAL		
30000028	DEMOLICIÓN Y CONSTRUCCIÓN CAJA NUEVA	1			
30000006	REPARACION MURO LATERAL				
30000001	REPARACION TAPA SUPERIOR				
30000005	REPARACION PLACA DE FIBRO Y FIBROQUILADO				
LIQUIDACIÓN PARA ALMACÉN					
ACTIVIDAD	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD		
ARENA			10		
CEMENTO			8.50		
INSTRUMENTO			10		
HIERRO					
PUNTELAS					
SIAL					
TABLA					
TUBERIA NYMPHOS		6"	3mts		
VANILLA SROKLETTI					
VANILLA DE HIERRO					
BIQUADRANTE					
OTROS					
Malla electrosoldada			0.72		
OBSERVACIONES Se hizo conexión reposición con caja de inspección					
Andrés M. Román MAMPOSTERO		SUPERVISOR		Vo.Bo. TECNÓLOGO	
				Usuario: <u>Alfonso Martínez</u> CCX 10122-605	

Fotos del trabajo realizado en el predio:



La intervención fue atendida con la orden de trabajo N° 3429880, correspondiente a solicitud de reclamación acometida de alcantarillado (conexión reposición) en donde:

1. La actividad ejecutada: reclamación acometida de alcantarillado (conexión reposición), si corresponde al trabajo realizado.
2. Los ítems de materiales hidráulicos y construcción de caja nueva con sus cantidades son los correctos.
3. La obra civil está correcta, en sus dimensiones y tipo de vía.
4. La orden presenta número de cédula de la persona que estaba presente en la fecha de la intervención aceptando el trabajo realizado.

Nos permitimos informarle que el mantenimiento de las instalaciones domiciliarias, es decir, de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, ya que corresponde a cada usuario o suscriptor del servicio, mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe, y por ende, asumir los costos que genere la reparación o reposición de las acometidas y medidores.

Por lo anterior, le aclaramos que para el servicio de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección, y llega hasta el colector de la red local que cada usuario es responsable de su acometida, La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la conexión, reparación y mantenimiento, la Empresa ejecuta la orden de trabajo pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio y en la ejecución de la orden de trabajo la Empresa realizó la conexión de reposición de alcantarillado con caja de inspección.

Cobro que se generó a través de los cumplidos 383986265 por Instalación Domiciliara de Acueducto por valor de \$ 221.964, 50 diferido a 1 cuotas por ser un impuesto nacional, ya aplicado.

Se le informa que la Subgerencia de Operaciones en los próximos días dependiendo de la disponibilidad de su grupo de trabajo terminará los trabajos de reposición de pavimento.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el cobro facturado a la matrícula No. **681742** por la Empresa, respecto al cobro por Inst, Domiciliarias de Acueducto, **SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

## FUNDAMENTOS LEGALES:

### DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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 DIANA PATRICIA GONZALEZ CASTRO identificado con C.C. No. 42157719 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN 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(a) DIANA PATRICIA GONZALEZ CASTRO enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 126 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA PATRICIA GONZALEZ CASTRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 681742 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 5 DE OCTUBRE DE 2021

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **fncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 246731-52 de 5 DE OCTUBRE DE 2021.

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

<b>Resolución No</b>	<b>246731-52</b>
Fecha Resolución	5 DE OCTUBRE DE 2021
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE PARCIALMENTE</b>
Fecha del Aviso	14 DE OCTUBRE DE 2021
Fecha de Desfijación	15 DE OCTUBRE DE 2021
Nombre del Peticionario	HENRY OVIEDO
Matrícula No	582809
Dirección para Notificación	MZ 27 CS 11 2500 LOTES SECTOR A

**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. 3449877

## Resolución No. 246731-52

DE: 5 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 246731 de 30 DE SEPTIEMBRE 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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2021 el (la) señor(a) HENRY OVIEDO identificado con C.C. No. 14990282, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 246731 consistente en: COBROS POR PROMEDIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 582809 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 27 CS 11 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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **582809**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2021	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	795 m3	795 m3	13 m3	13 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	795 m3	795 m3	12 m3	12 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	795 m3	795 m3	10 m3	10 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	795 m3	795 m3	9 m3	9 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	795 m3	789 m3	6 m3	6 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **01 de Octubre de 2021**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **“SE LLAMA AL TELEFONO DE LA USUARIA LA CUAL MANIFIESTA QUE NO ESTÁ CERCA DEL PREDIO RECLAMANTE SE VISITA PREDIO EL CUAL SE ENCUENTRA DESOCUPADO. LECTURA ACTUAL 1757 m3”**.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de **Mayo de 2021**, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el



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

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante los periodos de **Junio, Julio, Agosto y Septiembre de 2021** el medidor registro diferencia de lectura de 0 m3, y el lector reporto la novedad de Medidor Frenado, por lo tanto, el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **9 m3, 10 m3, 12 m3 y 13 m3**, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde manifiesta que el equipo de medida se encuentra en buenas condiciones, registrando correctamente y el predio se encontraba desocupado y el usuario de buena fe manifiesta que el predio se encuentra deshabitado porque sus habitantes se encontraban de viajes desde el mes de mayo de 2021. Podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el periodo de **Junio, Julio, Agosto y Septiembre de 2021**, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado a 0 m3, 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.

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. **582809** por la Empresa, respecto al periodo de **Junio, Julio Agosto y Septiembre de 2021, serán objeto de modificación**, porque el predio se encontraba deshabitado, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, se CONFIRMA el consumo facturado en el periodo de Mayo de 2021, de actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-135532** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2021-7	414	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-8	414	0	12	0	19491	-19491
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-6	414	0	9	0	14643	-14643
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2021-6	414	0	9	0	-2183	2183
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2021-8	414	0	0	-4	-3	-2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2021-7	414	0	10	0	-2066	2066
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-7	414	0	10	0	19102	-19102
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2021-9	414	0	13	0	-2682	2682
AJUSTE A LA DECENA	2021-6	414	0	0	0	-1	1

CONSUMO ACUEDUCTO	2021-7	414	0	10	0	16270	-16270
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2021-7	414	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2021-8	414	0	12	0	-2475	2475
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-9	414	0	13	0	21115	-21115
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2021-9	414	0	13	0	-3133	3133
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2021-6	414	0	9	0	-1860	1860
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-6	414	0	9	0	17192	-17192
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2021-7	414	0	10	0	-2426	2426
AJUSTE A LA DECENA	2021-8	414	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA	2021-9	414	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-9	414	0	13	0	24673	-24673
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2021-8	414	0	12	0	-2892	2892
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2021-8	414	0	12	0	22775	-22775

## 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 PARCIALMENTE** el reclamo presentado por HENRY OVIEDO identificado con C.C. No. 14990282 por concepto de COBROS POR PROMEDIO 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) HENRY OVIEDO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 27 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: HENRY OVIEDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 582809 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 5 DE OCTUBRE DE 2021

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **fncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 246757-52 de 5 DE OCTUBRE DE 2021.

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

<b>Resolución No</b>	<b>246757-52</b>
Fecha Resolución	5 DE OCTUBRE DE 2021
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	14 DE OCTUBRE DE 2021
Fecha de Desfijación	15 DE OCTUBRE DE 2021
Nombre del Peticionario	LEYDI GIRALDO
Matrícula No	763029
Dirección para Notificación	LT 60 ROCIO BAJO

**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. 246757-52

DE: 5 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 246757 de 1 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 1 DE OCTUBRE DE 2021 el (la) señor(a) LEYDI GIRALDO identificado con C.C. No. 1088344897, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 246757 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 763029 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: LT 60 en el (los) periodo(s) facturados(s) 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, análisis y calificación)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 763029, con dirección LT 60 Barrio ROCIO BAJO, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA99150AA el cual registra una lectura acumulada de 892 m3.

Se observa en el módulo de facturación que la Empresa descongeló para el periodo de Julio de 2021 el valor de \$ 773.969,16 pesos.

Este valor descongelado obedece a que el usuario interpuso Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Empresa a través de la Resolución 18180 del 03 de Septiembre de 2018 confirmó el consumo facturado correspondiente al periodo de Julio de 2018 y congelo el valor de \$ 773.969,16 mientras se surtía el debido proceso ante la SSPD.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios a través de la Resolución 20208300022935 modificó el consumo facturado en el periodo de Julio de 2018, cobrando consumo de 0 m3, reliquidación que arrojó un valor de \$ 851.901,26 y se acreditó como saldo a favor en el periodo de Mayo de 2020, como el predio contaba con el saldo a favor las facturas de Mayo de 2020 a Junio de 2021 se cruzaron con el saldo a favor y el usuario no tuvo que realizar pago en estos periodos.

Se le aclara al usuario que en el momento de aplicar el fallo de la SSPD la reliquidación el sistema no se cruzó con el valor congelado y por esta razón se generó el saldo a pagar por el usuario.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el cobro facturado a la matrícula No. 763029 por

la Empresa en el periodo de **Julio, Agosto y Septiembre DE 2021, SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

## 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 LEYDI GIRALDO identificado con C.C. No. 1088344897 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) LEYDI GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 60 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: LEYDI GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 763029 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 5 DE OCTUBRE DE 2021

### **NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **fncardona**

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 246789-52 de 5 DE OCTUBRE DE 2021.

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

<b>Resolución No</b>	<b>246789-52</b>
Fecha Resolución	5 DE OCTUBRE DE 2021
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	14 DE OCTUBRE DE 2021
Fecha de Desfijación	15 DE OCTUBRE DE 2021
Nombre del Peticionario	NORBEEY PADILLA AGUDELO
Matrícula No	19626404
Dirección para Notificación	CS 418 A APTO 2 CAIMALITO - LA CARBONERA

**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. 246789-52

DE: 5 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 246789 de 4 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 4 DE OCTUBRE DE 2021 el (la) señor(a) NORBEY PADILLA AGUDELO identificado con C.C. No. 10198458, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 246789 consistente en: COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19626404 Ciclo: 14 ubicada en: CS 418 A APTO 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2021-8,2021-9

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, análisis y liquidación del reclamo, calificación definitiva)

Con el ánimo de dar claridad a lo solicitado por el usuario del servicio, se a verificar en el sistema que el predio con matrícula 19626404 ubicado en la CS 418 A APTO 2 BARRIO: CAIMALITO - LA CARBONERA, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL136671AA el cual registra una lectura acumulada de 0 m3

Respecto al cobro de alcantarillado, comedidamente le informamos que efectivamente se está realizando el cobro de este servicio. Se identificó que la empresa no cuenta con red de alcantarillado en ese sector, y que desde la creación de la matrícula se le activo este servicio cometiendo la empresa un error por facturarse cobros por servicios no prestados se procederá a retirar el cobro por el servicio de Alcantarillado del período de Agosto y Septiembre de 2021. El grupo de Matriculas a través de la Solicitud de Trabajo No. 3450673 procederá a efectuar el retiro del servicio de Alcantarillado. Y se procede a reliquidar el valor facturado por concepto de Cargos fijos de alcantarillado de los periodos de Agosto y septiembre de 2021.

**Artículo 2.3.1.3.2.1.3 De la solicitud de servicios y vinculación como usuario.** Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

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

Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-4580** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2021-8	407	0	0	0	2290	-2290
C.F.ALCANTARILLA DO.	2021-9	407	0	0	0	2290	-2290

## 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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por NORBEY PADILLA AGUDELO identificado con C.C. No. 10198458 por concepto de COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) NORBEY PADILLA AGUDELO enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 418 A APTO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NORBEY PADILLA AGUDELO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19626404 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 5 DE OCTUBRE DE 2021

## NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



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

Proyectó: **fncardona**

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



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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 246793-52 de 5 DE OCTUBRE DE 2021.

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

<b>Resolución No</b>	<b>246793-52</b>
Fecha Resolución	5 DE OCTUBRE DE 2021
<b>Resultado de la decisión:</b>	<b>NO PROCEDENTE</b>
Fecha del Aviso	14 DE OCTUBRE DE 2021
Fecha de Desfijación	15 DE OCTUBRE DE 2021
Nombre del Peticionario	FRANCIA ENIDIA CASTRILLON
Matrícula No	1215896
Dirección para Notificación	CL 78 # 35- 36 CAMPO ALEGRE

**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. 246793-52

DE: 5 DE OCTUBRE DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 246793 de 5 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 5 DE OCTUBRE DE 2021 el (la) señor(a) FRANCIA ENIDIA CASTRILLON identificado con C.C. No. 31153125, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 246793 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1215896 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CL 78 # 35- 36 en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2021-6, 2021-07, 2021-8, 2021-09.**

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. **1215896**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2021	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
<b>Septiembre</b>	33 m3	25 m3	8 m3	8 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Agosto</b>	25 m3	1626 m3	25 m3	25 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Julio</b>	1626 m3	1626 m3	0 m3	10 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
<b>Junio</b>	1626 m3	1626 m3	0 m3	10 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

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. P2015MMRAL138258AA el cual registra una lectura acumulada de 33 m3. Se desvirtúa error del lector.

Al revisar el histórico de lecturas se observa que para el periodo de Junio y Julio la empresa ha liquidado consumo promedio histórico del inmueble de **10 m3**, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, se verifico en el sistema que el lector reporto la novedad de "EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER – CERRADO NO HAY LLAVES", por lo expuesto la empresa ha procedido a facturar consumo promedio, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por 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 de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.



Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de **Agosto y Septiembre de 2021**, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

Se le recuerda al usuario que debe propiciar los medios necesarios para que el lector pueda obtener la lectura del equipo de medida y facturar consumo por diferencia de lectura, y así evitar inconvenientes en su facturación.

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. **1215896** por la Empresa, respecto al período **Junio, Julio, Agosto y Septiembre de 2021, SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

***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 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 (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 FRANCIA ENIDIA CASTRILLON identificado con C.C. No. 31153125 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) FRANCIA ENIDIA CASTRILLON enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 78 # 35- 36 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FRANCIA ENIDIA CASTRILLON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1215896 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](http://www.aguasyaguas.com.co), opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 5 DE OCTUBRE DE 2021

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**



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

Proyectó: **fncardona**

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