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. 250918-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**250918-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	JORGE GOMEZ
Matrícula No	133553
Dirección para Notificación	CL 19 # 5- 45 LA LIBERTAD

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 integra, 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. 250918-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 250918 de 21 DE JUNIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE JUNIO DE 2022 el señor JORGE GOMEZ identificado con C.C. No. 18503822, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 250918 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 133553 Ciclo: 2 ubicada en: CL 19 # 5- 45 en el periodo facturado 2022-6

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, predio del que se evidencia registrado cobro por instalación domiciliaria liquidado con los cumplidos Nro, 385829626 por instalación Domiciliaria y Nro, 385829625 por IVA, así:

Primer Nombre		Nombre Predio	EDIFICIO CARABELA PH	Dirección	CL 19 # 5- 45
Segundo Nombre		Nit Predio	900224597	Cédula Predio	
Primer Apellido		E-Mail		Dirección Ayuda	
Segundo Apellido		Barrio	LA LIBERTAD - FERROCARRIL	Ciclo	CICLOS 2 — Ruta: RUTA 1
		Act Econ	ALMACEN - VARIEDADES	Num. Integración	0 — Num. Anterior: 0

Resumen | PQR | BPM | Otros cobros

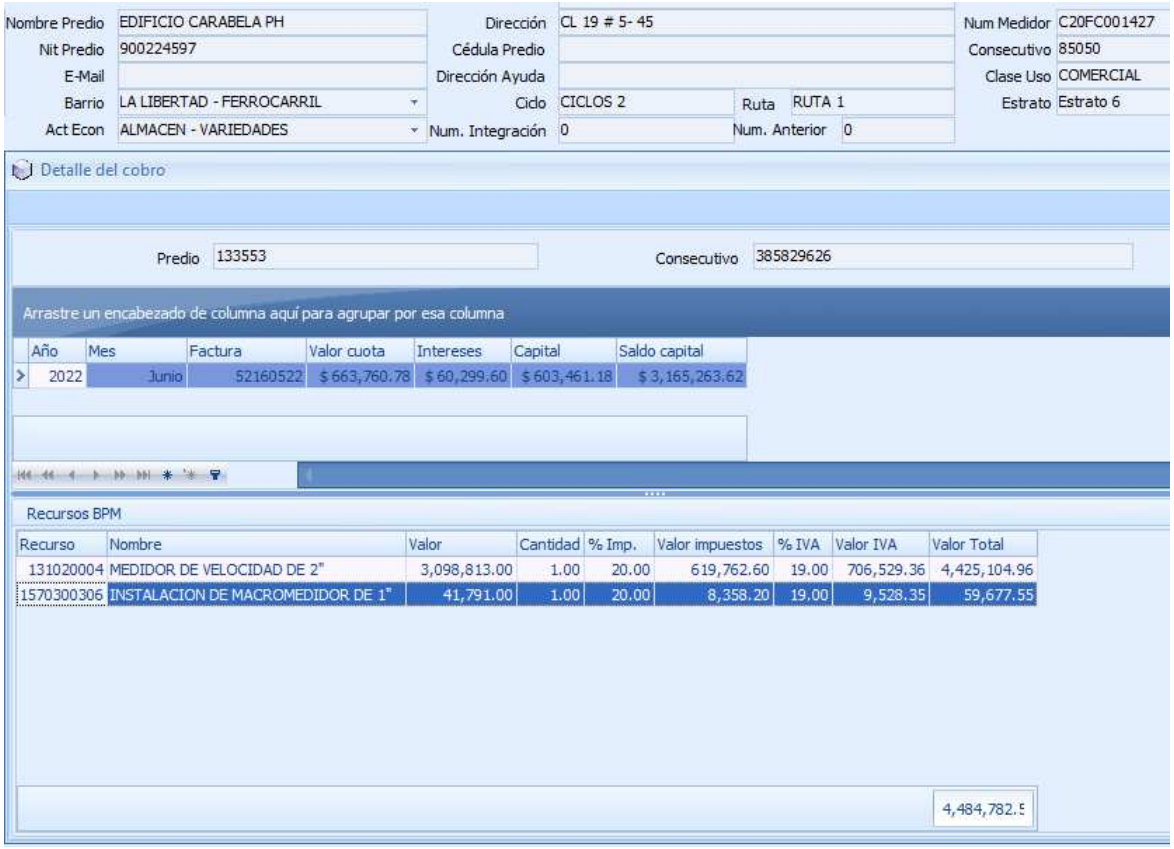
Diferidos | Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas
Servicio : ACUEDUCTO											
385829626	INST.DOM ACUEDUCTO	6/06/2022	DIFER.	VIGENTE	2022	Mayo	$ 3,768,724.80	$ 663,760.78	$ 3,318,803.88	$ 3,165,263.62	6
385829625	IVA	6/06/2022	DIFER.	CANCELADO	2022	Mayo	$ 716,057.71	$ 716,057.71	$ 0.00	$ 0.00	1
							$ 4,484,782.51		$ 3,318,803.88		
							$ 4,484,782.51		$ 3,318,803.88		

De lo cual, se confirma que mediante la OT 3619590, se realizó la instalación del Macromedidor en

el predio, y efectivamente se corrobora que en los items liquidados, se grabó mal la dimensión del medidor de velocidad instalado, el cual corresponde a una pulgada (1”), situación que se confirmó con la información aportada por el equipo técnico. Los cobros relacionados se registraron así:



Nombre Predio	EDIFICIO CARABELA PH	Dirección	CL 19 # 5- 45	Num Medidor	C20FC001427
Nit Predio	900224597	Cédula Predio		Consecutivo	85050
E-Mail		Dirección Ayuda		Clase Uso	COMERCIAL
Barrio	LA LIBERTAD - FERROCARRIL	Ciclo	CICLOS 2 / Ruta RUTA 1	Estrato	Estrato 6
Act Econ	ALMACEN - VARIEDADES	Num. Integración	0 / Num. Anterior 0		

Detalle del cobro

Predio 133553 Consecutivo 385829626

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2022	Junio	52160522	$ 663,760.78	$ 60,299.60	$ 603,461.18	$ 3,165,263.62

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
131020004	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 2"	3,098,813.00	1.00	20.00	619,762.60	19.00	706,529.36	4,425,104.96
1570300306	INSTALACION DE MACROMEDIDOR DE 1"	41,791.00	1.00	20.00	8,358.20	19.00	9,528.35	59,677.55

4,484,782.5

En consecuencia, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación, para que anule los cumplidos N° 385829626 y N° 385829625 mediante la solicitud N°3682573, y se solicita se grabe nuevamente, cobrando los items por instalación Domiciliaria de la Instalación del Macromedidor, así:

Nombre	Cantidad
MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 1"	1
INSTALACION DE MACROMEDIDOR DE 1"	1

Cabe anotar que, dicha corrección que se verá aplicada para la facturación de Julio de 2022. Por lo expuesto, este Departamento considera: **PROCEDENTE LA RECLAMACIÓN Y SE MODIFICA EL COBRO DEL TRABAJO REALIZADO EN LA MATRÍCULA 133553 Y SE RELIQUIDA EL VALOR DE LA CUOTA LIQUIDADA EN EL FACTURACIÓN DE JUNIO DE 2022, así:**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1379818** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
IVA	2022-6	462	0	0	0	716058	-716058
INST.DOM ACUEDUCTO	2022-6	462	0	0	0	663761	-663761

FUNDAMENTOS LEGALES

servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario (lo resaltado es nuestro).

RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013 Artículo 1**°**. Modifíquese el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

*"**Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados.** La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.*

***1.1. Causales de la devolución.** Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.*

Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JORGE GOMEZ identificado con C.C. No. 18503822 por concepto de COBRO DESCONOCIDO 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 JORGE GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 5- 45 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: JORGE GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 133553 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Los recursos se pueden radicar por la página web de la Empresa: www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: csantacoloma

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. 250925-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**250925-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	AMPARO RAMIREZ VALDES
Matrícula No	19629765
Dirección para Notificación	CR 23 # 74 - 132 APTO 2 CUBA

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 integra, 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. 3682506

Resolución No. 250925-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 250925 de 21 DE JUNIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE JUNIO DE 2022 la señora AMPARO RAMIREZ VALDES identificado con C.C. No. 24947264, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 250925 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19629765 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CR 23 # 74 - 132 APTO 2 en los periodos facturados 2022-5, 2022-6

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

Con el fin de dar respuesta oportuna al reclamo N° 250925 INTERPUESTO EL DIA 21 DE JUNIO DE 2022 se procede a verificar el sistema de información comercial, encontrando que:

De acuerdo a su solicitud se observa que el concepto facturado reclamado se debe a los cobros generados a la matricula **N° 19629765** correspondientes a **INSTALACIÒN DOMICILIARIA POR MANO DE OBRA** cobro ejecutado con el cumplido Nro. **385640217 y 385640218**, con un valor total de **$ 774.157.03 pesos,** diferido a 24 cuotas las cuales hasta el momento se han facturado 2 cuotas una en mayo y otra en junio de 2022.

De igual modo, a continuación, se comparte la información de los detalles anteriormente descritos, su valor, cantidad e impuestos.

Detalle del cobro

Predio 19629765 Consecutivo 385640217

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2022	Junio	52280408	$28.026,97	$4.425,45	$23.601,51	$566.459,10
2022	Mayo	52114235	$28.026,97	$4.601,15	$23.425,82	$590.060,62

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	160.670,59	1,00	0,00	0,00	0,00	0,00	160.670,59
200000003	OBRA HIDRAULICA DE ½" ACUEDUCTO	205.278,00	1,00	20,00	41.055,60	0,00	0,00	246.333,60
1570300150	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	398.501,00	0,70	20,00	55.790,14	0,00	0,00	334.740,84
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	27.010,00	1,00	20,00	5.402,00	0,00	0,00	32.412,00

774.157,03

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que, el procedimiento de Instalación Domiciliaria, en referencia a lo que se requirió para la instalación por ende, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron por INSTALACION DOMICILIARIA y mano de obra del predio reclamante **No. 19629765** que es de propiedad del usuario, es decir, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos *2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.***

Con el fin de verificar el funcionamiento del equipo de medida el cual la usuaria manifiesta que se encontraba en mal estado se envió a visita el día 07 de julio de 2022 a lo cual el funcionario LUIS DAVID ZULUAGA hace las siguientes observaciones: "1**. Realicé visita al predio evidenciando que las instalaciones hidráulicas están buenas no hay fugas ni daños**
2. se revisó llave por llave, baño por baño, cada una de las instalaciones hidráulicas y se observa que hay unas malas conexiones internas ya que todo el apartamento 1 excepto la zona del patio se pega del apartamento 2.

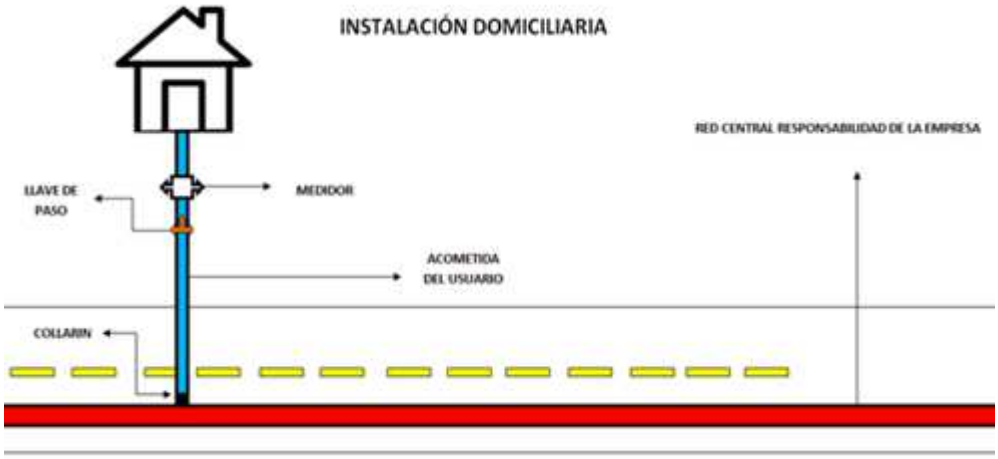
En resumen las instalaciones hidráulicas están así.

Medidor P2115MMRAL144452AA: alimenta todo el apartamento 2 y del apartamento 1 alimenta lavaplatos, lavamanos, sanitario y ducha.
Medidor P2115MMRAL144451AA: alimenta llave lavadero y lavadora."

Dadas las observaciones anteriores se puede deducir entonces que la usuaria presenta una inconsistencia con sus instalaciones internas se le recomienda realizar las reparaciones pertinentes para evitar el cobro indebido de consumos, adicionalmente se observa en terreno que el medidor suministrado por la empresa está en perfectas condiciones y el registro de consumos es de acuerdo a lo registrado por el predio

Se debe resaltar que los usuarios tienen una percepción equivocada sobre responsabilidad de las redes de la Empresa y la acometida de los usuarios. Sin embargo, es importante aclarar que la

acometida de acueducto **es la *derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble*,** siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida y sus accesorios corre bajo la responsabilidad del **usuario o suscriptor**, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y **en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas,** como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



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

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos de instalación domiciliaria realizado en el predio, **son los adecuados** ya que se está efectuando cobro la instalación domiciliaria requerida en la instalación del medidor y se realiza el cobro de los **accesorios necesarios utilizados para ello**, por lo cual, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora AMPARO RAMIREZ VALDES por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación y no se accederá a generar garantía porque el equipo de medida está funcionando adecuadamente, actuando según 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)

Artículo 135 de la ley 142 de 1994*. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no 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.*

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

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, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por AMPARO RAMIREZ VALDES identificado con C.C. No. 24947264 por concepto de COBRO DESCONOCIDO 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 señora AMPARO RAMIREZ VALDES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 23 # 74 - 132 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: AMPARO RAMIREZ VALDES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19629765 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jte2234
Revisó: learagon

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. 250979-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**250979-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	CLAUDIA NARANJO
Matrícula No	862383
Dirección para Notificación	CL 95 # 17- 55 A.COMUN EL CAMPIN

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 integra, 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. 3673228

Resolución No. 250979-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 250979 de 22 DE JUNIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE JUNIO DE 2022 el (la) señor(a) CLAUDIA NARANJO identificado con C.C. No. 65765097, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 250979 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 862383 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 95 # 17- 55 A.COMUN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2022-5.

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

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

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

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

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

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

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **862383**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2022	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	963 M3	905 M3	58 M3	358 M3	Cobro Por diferencia de lectura más consumo pendiente por facturar (Art. 146-Ley 142/94) Quedan pendientes por facturar 488 m3
Abril	1716 m3	828 m3	888 m3	100 m3	Cobro Por promedio (Art. 146-Ley 142/94) Quedan pendientes por facturar 788 m3

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 de julio de 2022, por parte del equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que la PROPIEDAD HORIZONTAL cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida principal tiene instalado el TOTALIZADOR C16JF001276, el cual registra una lectura acumulada de **65384 m3**.**"** Al realizar la visita se observa:
1. Se realizó visita al predio evidenciando que el medidor está en todo el parqueadero, por ende hay momentos que los carros parquean ahí y se dificulta la lectura, así mismo cuándo llueve la caja se inunda.
2. De áreas común solo hay 2 llaves , 1 lavamanos, 1 sanitario. Todo en buen estado y sin fugas.
3. El predio tiene 2 tanques de reserva de 40 m3, pero actualmente están fuera de servicio.
4. Se confirmó lectura 65384.
5. El predio tiene 130 apartamentos.."

Para el periodo de abril de 2022 el totalizador avanzo de (61584 m3 a 63300 m3) arrojando una diferencia de lectura de 1716 m3, las hijas facturaron un total de 828 m3, por ende, el consumo facturado para el periodo de abril de 2022 fue de 888 m3, que deja la diferencia del consumo total facturado del área común menos el consumo facturado a las hijas, pero se le facturo 100 m3 de consumo promedio mientras el grupo de previa a la facturación investiga la causa del aumento del consumo, quedando pendiente por facturar 788 m3.

Para el periodo de mayo de 2022 el totalizador avanzo de (63300 m3 a 64263 m3) arrojando una diferencia de lectura de 963 m3, las hijas facturaron un total de 905 m3, por ende, el consumo facturado para el periodo de abril de 2022 fue de 358 m3, que deja la diferencia del consumo total facturado del área común menos el consumo facturado a las hijas más 300 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de abril de 2022, quedando pendiente por facturar 488 m3, en visita técnica se desvirtuó error de lectura.

1) Respecto del punto 1, se le informa a la usuaria que como para el periodo de abril de 2022 se aumentó de manera significativa el consumo, se le facturo promedio, mientras se investigaban las causas de la desviación y a partir del periodo de mayo de 2022, se le empezó a facturar el consumo por diferencia de lectura mas el consumo pendiente por facturar. Se anexa la visita de previa al final de la presente resolución.

2) La Empresa efectivamente hace la relación entre el consumo de la mama y el consumo de las hijas, se genera un reporte mes a mes, si la usuaria lo desea se puede acercar al centro de servicios de atención al cliente en la carrea 10 N. 17-55 piso 1 y solicitarlo, así puede evidenciar el consumo de cada hija.
3) No es posible que la Empresa le genere lectura en las condiciones que manifiesta la usuaria, ya que la facturación tiene un cronograma mes a mes y dependen de ciertas condiciones como el ciclo, el horario es de 7:00 am a 3:00 pm.

La usuaria debe tener en cuenta que la matricula N. **65384,** corresponde al área común del EL CAMPIN - OLIMPICA, por ende, es un multiusuario, es un SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

Se procedió a verificar en el sistema de información comercial el comportamiento de las hijas y no se observa anomalía alguna. De otro lado, se le informa que el consumo es una variable que depende única y exclusivamente del uso que se le dé al servicio independiente del nivel de ocupamiento, puesto que pueden presentarse fugas o llaves terminales que generen consumo aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

De lo anterior y aunado a los antecedentes de Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **65384,** por la Empresa, respecto al periodo de **abril y mayo de 2022, ES CORRECTO**, los valores objeto de reclamación no serán modificados ya que fueron registrados por el totalizador de conformidad con el sistema general o totalizador, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el

usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 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."

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

- ✓ ***Artículo 75.*** *Micromedición. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.*
  (…)
  En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CLAUDIA NARANJO identificado con C.C. No. 65765097 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) CLAUDIA NARANJO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 95 # 17- 55 A.COMUN 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: CLAUDIA NARANJO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 862383 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales

Revisó: learagon

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

ANEXOS

Tipo Critica
ALTO TERRENO 2
Original Empresa

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.

REPORTES DE CORRECCIONES PARA DETERMINACION DE CONSUMO — Version 1 — Junion 5 2008 — M

Direccion Cl 95 # 17- 55 A.COMUN, EL CAMPIN, BLOQUES X-Y — Ciclo 13 — Ruta 6 — Cons 85050 1

Usuario Héber Hernández — Cedula ____ — Telefono ____ — Servicio Directo Si / No

Uso RESIDENCIAL — Uso encontrado en el predio Casa — Edad 2 — Tipo Cuenta M

Matricula 862383 — Medidor C16JF001276 — Diametro >1 PULGADA — Lectura Predio 63476 — No. Habitantes 7

Meses	Abr	Mar	Feb	Ene	Dic	Nov		Abr	Mar	Feb	Ene	Dic	Nov
Lecturas Aguas	63300	61584	60369	60369	59407	58359	Observ	0	0	9	100	37	37
Consumos Aguas	894	59	56	115	43	43	Causal	0	0	4	0	0	0
	880						Prome	64					

Medidor Trocado

Matricula ____ — % Desvia 12.97 — 100%-13 — 139

Lectura ____ — Factor Imp. — 100

Nº Medidor ____ — Nivel Imp. 4

Direccion ____

Observacion de Lectura

"Cuando conservas el agua, conservas la vida"

Informe de la Visita en Terreno: Medidor fue instalado en buen estado sin fraude

Firma Suscriptor o Usuario — Fecha 23-4-22 — Testigo — Nombre Funcionario Fredy Vargas

C.C. Nº. 10197.214 — C.C. Nº. — C.C. Nº.

M-CO-IP-R02

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **862383**

M

FECHA NOTIFICACION:5/2/2022

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA:5/6/2022, Hora: **2:30:00 PM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 5/06/22, **HORA INICIO VISITA** 2:30

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Ever Menez identificado con C.C. N°_____, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 25.8099999999999999% de los consumos facturados en el mes de **ABRIL de 2022**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **64 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CL 95 # 17- 55 A.COMUN, EL CAMPIN, BLOQUES X-Y **Uso**: RESID--EST 4
Ciclo:13 **Ruta**: 6 **Cons.**: 85050

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: Res -Nro. Niveles. ____ - Clase de Uso Res Nro. Ocupantes 10

(Si es uso **NO** es residencial favor indicar:)
Nombre del establecimiento: _____

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:C16JF001276 Última lectura:**63300**
- Diferencia de lectura:**888** Mt³ - Promedio: **64**Mt³ - Consumo NO facturado **824** Mt³

REQUIERE NRO CELULAR PARA PROGRAMAR GEOFONO : 3144709510

Información En Terreno:
1) Nro medidor: C16JF001276 **Lectura:** 63805 ; Diámetro: 1/2 **Estado:** Bueno: X Malo: __

Descripción Estado: Bueno

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
se ingresa y no se observan fugas medidor registra persona de mantenimiento manifiesta que es acumulado de 2 meses el consumo

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el artículo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a (EL, La),Señor(a) _____ identificado(a) con c.c. N° _____ quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

Siendo las 2:45, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Ever Menez #1344709510

Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita
Propietario: ___ **Inquilino:** X

Anderson Rivera
Nombre Funcionario que realiza la Visita

Nombre y C.C. Testigo Visita

"Sin agua no hay vida, por eso como ciudadano me comprometo a usarla adecuadamente".

2.30

TIPO CTA: M

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.
SUBGERENCIA COMERCIAL - NOTIFICACION DE VISITA
REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACIÓN.

Pereira, Mes: 05 Día: 02 del Año 22 HORA: 2:50

"Sin agua no hay vida, por eso como ciudadano me comprometo a usarla adecuadamente."

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:862383 Ciclo:13 Ruta:6 Consecutivo: 85050
Dirección: CL 95 # 17- 55 A.COMUN, EL CAMPIN, BLOQUES X-Y
Nro. Medidor:C16JF001276 **Uso:** RESID--EST 4
L.actual:63300 mts³ **L.anterior** 61584 mts³ **Dif. Lectura**: 888mts³
Consumo pendiente:824 mts³ **Lectura día visita:**63720
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 64mt³

Asunto: **NOTIFICACIÓN DILIGENCIA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION**

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes de **ABRIL** de **2022**, del predio ubicado en: **CL 95 # 17- 55 A.COMUN, EL CAMPIN, BLOQUES X-Y** con Matricula **N° 862383 ,** ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

Por lo anterior y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD N°006 de 2.007(Circular del Debido Proceso), me permito comunicarle que este Despacho llevará a cabo diligencia de Revisión Técnica para investigar las posibles causas que originaron dicho incremento. La cual se realizará después de **tres (3) días hábiles** contados a partir del día siguiente del recibo de este comunicado.

Por lo anterior se le solicita estar presente en la diligencia a efectos y de considerarlo pertinente aporte y solicite las pruebas que pretenda hacer valer dentro de la investigación del incremento referido.

En caso de no ser posible la entrega personal de la presente comunicación se dejará constancia en el predio de la fecha y hora en la que se realizar la visita requerida.

Atentamente,

OLGA LILIANA OCAMPO CONTRERAS
Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

Fecha Notificación: **5/2/2022**
Fecha Visita:**5/6/2022** Hora: Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 2:55 del día 02 de 05 del año 2022 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Alderson R Identificado (a) con C.C. N° 1088376435

Nombre Quien Recibe Eury Mercet Propietario X Inquilino:___

Firma: Nro. Telefónico: 314 470 95 10

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. 251026-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251026-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	MARIA EULALIA SERNA MARIN
Matrícula No	19606536
Dirección para Notificación	BL 46 APTO 4633 MIRADOR DE LLANO GRANDE

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 integra, 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. 251026-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251026 de 23 DE JUNIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE JUNIO DE 2022 el (la) señor(a) MARIA EULALIA SERNA MARIN identificado con C.C. No. 25170439, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 251026 consistente en: COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19606536 Ciclo: 6 ubicada en: BL 46 APTO 4633 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2022-6.

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

En atención a su solicitud se procedió a analizar el sistema de información comercial y se le informa que se evidencia que hubo un mal procedimiento, en el cambio de medidor por frenado en predio solo, ya que la notificación fue dejada bajo puerta y adicional a ello el nuevo medidor no registra diferencia de lectura y lleva 4 meses de instalado, evidenciando que en el predio no hay consumo y que el medidor cambiado no estaba frenado, por ende, se le informo al Departamento de Control de Perdidas no Técnica, y al no tener el medidor retirado en el predio reclamante, se le comunica al usuario que por el medidor instalado en el predio, no se le va generar cobro alguno relacionado al cambio del equipo de medida, mediante un procedimiento interno se le retirara los cobros, a partir del próximo periodo de facturación.

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, *númeral 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.*

***Artículo* 144 *de la Ley 142 de 1994*. De los medidores individuales.** Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

Sin embargo, en cuanto se refiere al transporte y distribución de gas, los contratos pueden reservar a las empresas, por razones de seguridad comprobables, la calibración y mantenimiento de los medidores.

A*Artículo* 145 *de la Ley 142 de 1994*. Control sobre el funcionamiento de los medidores. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA EULALIA SERNA MARIN identificado con C.C. No. 25170439 por concepto de COBRO DE MEDIDOR de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al

señor(a) MARIA EULALIA SERNA MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, BL 46 APTO 4633 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA EULALIA SERNA MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19606536 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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. 251027-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251027-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	EUCARIS GUTIERREZ VELEZ
Matrícula No	1809722
Dirección para Notificación	CR 15 # 170- 27 ESPERANZA GALICIA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 251027-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251027 de 23 DE JUNIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE JUNIO DE 2022 la señora EUCARIS GUTIERREZ VELEZ identificado con C.C. No. 42081922, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 251027 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1809722 Ciclo: 14 ubicada en: CR 15 # 170- 27 en el (los) periodo(s) facturado de Mayo 2022

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

Para el periodo de abril de 2022, el usuario del inmueble tenía 7 facturas pendientes por cancelar por un valor de $185.280, y la fecha límite de pago era el día 7 de Mayo de 2022; por lo tanto, el sistema generó el día 10 de Mayo de 2022 la orden de suspensión del servicio y la visita al inmueble para suspensión del servicio , la cual fue ejecuta por el grupo de Corte y reconexión.

Observándose lo anterior y de acuerdo con el contrato de servicios públicos, celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la matricula No. **1809722**, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el artículo **128 de la Ley 142 de 1994***.*, donde el servicio que se presta es el acueducto y alcantarillado a cambio de un **precio en dinero**, de acuerdo con las estipulaciones establecidas dentro del mismo; ahora bien, respecto al cobro de la reconexión:

- **Artículo 96 y 142 de la Ley 142 de 1994**

  ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

Se concluyen entonces, que es correcto los cobros por el concepto de reconexión del servicio facturado a la matrícula No. 1809722, por la suspensión del servicio en el periodo de abril de 2022, ya que la usuaria realizó un acuerdo de pago realizando un abono el día 25 de mayo de 2022, así las cosas, no se procederá a reliquidar por dicho concepto; adicionalmente se recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de suspensión y reconexión.

Con respecto al cobro de la reconexión del servicio en el periodo de mayo de 2022, donde la Empresa envió suspender el servicio y no se realizó, ya que hubo oposición del usuario, y no se generó orden de reconexión en este periodo de facturación; en consecuencia, se procederá a reliquidar el valor facturado por este concepto por un valor de $46.000.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-46000** detallado así:

Concepto	**Período**	**Causal**	**Cons. Liq.**	**Cons. Fact.**	**Valor Liq.**	**Valor Fact.**	**Rebajado**
RECONEXION DEL SERVICIO	2022-5	484	0	0	0	46000	-46000

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 96 de la Ley 142 de 1994. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.- Suspensión por incumplimiento. *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

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

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio. *El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

Artículo 142 de la Ley 142 de 1994. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por EUCARIS GUTIERREZ VELEZ identificado con C.C. No. 42081922 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) EUCARIS GUTIERREZ VELEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 170- 27 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: EUCARIS GUTIERREZ VELEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1809722 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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. 251138-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251138-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	GABRIEL ANGEL
Matrícula No	553040
Dirección para Notificación	MZ 29 CS 21 VILLA SANTANA INTERMEDIO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 251138-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251138 de 28 DE JUNIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE JUNIO DE 2022 el (la) señor(a) GABRIEL ANGEL identificado con C.C. No. 94699740, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 251138 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 553040 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 29 CS 21 en el periodo facturados 2022-6.

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

En cuanto a la petición presentada por el señor Gabriel Ángel, donde presenta la siguiente inconformidad:" *Usuario inconforme con el cobro doble de la reconexión, dice que pago una el mes pasado y ahora se le está cobrando dos y no tienen porque, pide revisión y reliquidación.".* Del inmueble ubicado en la MZ 29 CS 21 Villa Santana Intermedio, con matricula No 553040, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Para el periodo de junio de 2022 la Empresa procedió al cobro de las reconexiones, por las siguientes razones:

Para el periodo de mayo de 2022, el usuario del inmueble tenía 5 facturas pendientes por cancelar por un valor de $119.330, y la fecha límite de pago era el día 30 de mayo de 2022; por lo tanto, el sistema generó el día 31 de mayo de 2022 la orden de suspensión del servicio; el contratista de Corte y Reconexión visitó el predio el mismo día y procedió a la suspensión del servicio, habiendo **oposición del usuario** al mismo, razón por la cual, el personal asignado para realizar dicho procedimiento comunicó sobre el hecho de la oposición a la Empresa. Revisado el sistema de información comercial de la Empresa se puede observar que el usuario no realizó el pago de la obligación.

Ante esta situación, se generó la facturación del periodo de junio de 2022, donde ya el usuario tenía pendiente por facturar 6 facturar por un valor de $228.460; razón por la cual el sistema generó una nueva orden de suspensión del servicios, la cual fue ejecutada el día 16 de junio de 2022, y el día 17 de junio de 2022 el usuario realizo el pago de la factura de los periodos anteriores por un valor de $119.330, quedando pendiente la factura del periodo de junio de 2022; es decir, tuvo la Empresa que realizar la suspensión del servicio para que el usuario realizará el pago del servicio.

Observándose lo anterior y de acuerdo con el contrato de servicios públicos, celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la matricula No. **553040**, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el artículo **128 de la Ley 142 de 1994**, donde el servicio que se presta es el acueducto y alcantarillado a cambio de un **precio en dinero**, de acuerdo con las estipulaciones establecidas dentro del mismo; ahora bien, respecto al cobro de la reconexión:

- **Artículo 96 y 142 de la Ley 142 de 1994**

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

Por tal motivo, la Empresa cobrará el valor del procedimiento ***AUNQUE EL USUARIO SE OPONGA AL CORTE****, de conformidad con los artículos 96 y 147 de la Ley 142 de 1994. (…)"*

Se concluyen entonces, que es correcto los cobros por el concepto de reconexión del servicio facturado a la matrícula No. 553040, por la suspensión del servicio en los periodos de mayo y junio de 2022, ya que el usuario realizó el pago de la obligación el día 17 de junio de 2022; y en la del periodo de mayo de 2022 haberse opuesto al procedimiento de corte de fecha el día 31 de mayo de 2022, y en la del periodo de junio de 2022 se realizó la reconexión del servicio el día 18 de junio de 2022; así las cosas, no se procederá a reliquidar por dicho concepto; adicionalmente se recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de suspensión y reconexión.

Artículo 96 de la Ley 142 de 1994. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.- Suspensión por incumplimiento. *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

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

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio. *El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

Artículo 142 de la Ley 142 de 1994.- Restablecimiento del servicio. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio."

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 96 de la Ley 142 de 1994. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.- Suspensión por incumplimiento. *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio. *El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

Artículo 142 de la Ley 142 de 1994. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GABRIEL ANGEL identificado con C.C. No. 94699740 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GABRIEL ANGEL enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 29 CS 21 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GABRIEL ANGEL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 553040 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647
Revisó: learagon

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. 251159-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251159-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	MARTA DINORA ROMERO JARAMILLO
Matrícula No	418194
Dirección para Notificación	LT 168 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 integra, 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. 3681683

Resolución No. 251159-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251159 de 28 DE JUNIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE JUNIO DE 2022 la señora MARTA DINORA ROMERO JARAMILLO identificado con C.C. No. 42111414, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 251159 consistente en: COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 418194 Ciclo: 5 ubicada en: LT 168 en los periodos facturados 2022-6, 2022-5

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **418194**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo facturado	Observación
junio	2307 m3	1881 m3	426 m3	100 m3	100 m3 consumo de agua acumulada del mes de marzo (Art. 146-Ley 142/94)
mayo	1881 m3	1215 m3	666 m3	25 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
abril	1215 m3	754 m3	461 m3	14 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
marzo	754 m3	613 m3	141 m3	15 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado, en acometida tiene instalado el medidor **N° P1715MMRSA103143AA** el cual registra una lectura de 2317 m3

El día 07 de julio de 2022 el funcionario FREDY HUMBERTO BARRAGAN realiza visita técnica indicando las siguientes observaciones: **Hace mes y medio que se reparó fuga interna en la acometida que surte al sanitario. Además existe fuga por rebose en el sanitario. Se recomendó el arreglo.**

De este modo, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **07 de JULIO del 2022** en donde manifiesta que se evidenció por personal técnico de la empresa que: **Hace mes y medio que se reparó fuga interna** es procedente realizar una reliquidación del periodo de **junio y mayo de 2022** generando cobro por promedio de **13 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo)

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

Cabe señalar que se genera O.T N° 3684948 al grupo de crítica para que se eliminen los consumos de agua acumulada.

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. **418194** por la Empresa, respecto a los períodos de **junio y mayo de 2022, serán objeto de modificación**, por fuga interna , 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 **-372274** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2022-5	408	0	12	0	24300	-24300
CONSUMO ACUEDUCTO	2022-6	408	0	87	0	150970	-150970
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2022-6	408	0	87	0	176172	-176172
AJUSTE A LA DECENA	2022-6	408	0	0	-5	-1	-4
AJUSTE A LA DECENA	2022-5	408	0	0	-5	0	-5
CONSUMO ACUEDUCTO	2022-5	408	0	12	0	20823	-20823

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARTA DINORA ROMERO JARAMILLO identificado con C.C. No. 42111414 por concepto de COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO 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 señora MARTA DINORA ROMERO JARAMILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 168 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: MARTA DINORA ROMERO JARAMILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 418194 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jte2234
Revisó: learagon

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. 251184-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251184-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	LINDA LORETH TABARES MUÑOZ
Matrícula No	1842962
Dirección para Notificación	AV DEL.RIO RISARALDA

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 integra, 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. 3681349

Resolución No. 251184-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251184 de 29 DE JUNIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE JUNIO DE 2022 la señora LINDA LORETH TABARES MUÑOZ identificado con C.C. No. 1088303380, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 251184 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1842962 Ciclo: 3 ubicada en: AV DEL.RIO en los periodos facturados 2022-5,2022-6

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **abril de 2022** el predio de matrícula **Nro. 1842962** presentaba edad 59 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con servicio residencial.) por valor de **$ 1.053.680.oo pesos**, mediante la factura No.**51845292** con límite de pago el **23 de abril de 2022.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo donde la usuaria manifiesta que nunca se le realizo la reconexión del servicio pero aun así se ejecutó el cobro, se procedió a enviar a visita técnica el día 06 de julio de 2022 por parte del funcionario Alonso enrique castaño donde se arrojan las siguientes observaciones: **Se encontró suspendido el servicio, además el medidor está en mal estado se debe de cambiar, en la casa la habita una sola persona que al momento de la visita no estaba presente no se aprecia daño en la acometida .**

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por LINDA LORETH TABARES MUÑOZ, y se reliquida el valor de la reconexión facturado en el mes de mayo ya que en junio no se facturo ninguna reconexión. La Empresa Aguas y Aguas le solicita disculpas por los inconvenientes presentados, se busca dar al usuario la mayor eficacia y eficiencia en todos y cada uno de los procesos realizados por la Empresa.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-46000** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado

RECONEXION DEL SERVICIO	2022-5	484	0	0	0	46000	-46000

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

- **Artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994**

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. *<Artículo modificado por el artículo **19** de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral *y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas*

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LINDA LORETH TABARES MUÑOZ identificado con C.C. No. 1088303380 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señora LINDA LORETH TABARES MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, AV DEL.RIO 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: LINDA LORETH TABARES MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1842962 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jte2234
Revisó: learagon

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. 251220-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251220-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	JOSE DORANCES VARGAS ESPINOSA
Matrícula No	1590629
Dirección para Notificación	CR 4 # 45- 95 APTO 2 TRIUNFO

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 integra, 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. 251220-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251220 de 30 DE JUNIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE JUNIO DE 2022 el (la) señor(a) JOSE DORANCES VARGAS ESPINOSA identificado con C.C. No. 10138632, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 251220 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1590629 Ciclo: 6 ubicada en: CR 4 # 45- 95 APTO 2 en el periodo facturados 2022-6

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

En cuanto a la petición presentada por el señor José Dorances Vargas Espinosa, donde presenta la siguiente inconformidad:" *Usuario se encuentra inconforme con el cobro de reconexión del servicio por valor de $ 92.000 pesos en el periodo de facturación junio de 2022 ya que solo se generó una sola reconexión . Solicita revisión y reliquidación..".* Del inmueble ubicado en la Carrera 4 No 45-95 Apto 2 El Triunfo, con matricula No 1590629, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Para el periodo de abril de 2022, el usuario del inmueble tenía 3 facturas pendientes por cancelar por un valor de $155.900, y la fecha límite de pago era el día 29 de abril de 2022; por lo tanto, el sistema generó el mismo día la orden de suspensión del servicio y la visita al inmueble para suspensión del servicio, la cual fue ejecuta por el grupo de Corte y reconexión.

Observándose lo anterior y de acuerdo con el contrato de servicios públicos, celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la matricula No. **1590629**, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el artículo **128 de la Ley 142 de 1994**., donde el servicio que se presta es el acueducto y alcantarillado a cambio de un **precio en dinero**, de acuerdo con las estipulaciones establecidas dentro del mismo; ahora bien, respecto al cobro de la reconexión:

- **Artículo 96 y 142 de la Ley 142 de 1994**

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

Se concluyen entonces, que es correcto los cobros por el concepto de reconexión del servicio facturado a la matrícula No. 1590629, por la suspensión del servicio en el periodo de abril de 2022, ya que la usuaria realizó el pago de la obligación el día 27 de mayo de 2022, así las cosas, no se procederá a reliquidar por dicho concepto; adicionalmente se recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de suspensión y reconexión.

Con respecto al cobro de la reconexión del servicio en el periodo de mayo de 2022, donde la Empresa envió suspender el servicio y no se realizó, ya que hubo oposición del usuario, y no se generó orden de reconexión en este periodo de facturación; en consecuencia, se procederá a reliquidar el valor facturado por este concepto por un valor de $46.000.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-46000** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2022-6	484	0	0	0	46000	-46000

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 96 de la Ley 142 de 1994. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.- Suspensión por incumplimiento. *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio. *El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el

contrato, sin perjuicio de sus derechos.

Artículo 142 de la Ley 142 de 1994. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE DORANCES VARGAS ESPINOSA identificado con C.C. No. 10138632 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE DORANCES VARGAS ESPINOSA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 45- 95 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: JOSE DORANCES VARGAS ESPINOSA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1590629 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647
Revisó: learagon

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. 251226-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251226-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	GABRIEL ALBERTO RESTREPO
Matrícula No	190686
Dirección para Notificación	CR 29 # 17- 11 CIUDAD JARDIN

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 integra, 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. 3679211

Resolución No. 251226-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251226 de 30 DE JUNIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE JUNIO DE 2022 el (la) señor(a) GABRIEL ALBERTO RESTREPO identificado con C.C. No. 10068237, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 251226 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 190686 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 29 # 17- 11 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2022-5,2022-6,2022-3,2022-4.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE JULIO DE 2022 en la que participó el(la) señor(a) Gabriel Restrepo como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA70994AA el cual registra una lectura acumulada de 1305 m3. Instalaciones en buen estado medidor funcionando correctamente predio con dos baños, Sin novedades.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 190686**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2022	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	1290 m3	1237 m3	53 m3	103 m3	Consumo por diferencia de lectura más consumo pendiente por facturar (Art. 146-Ley 142/94) Quedan pendientes por facturar 101 m3
Mayo	1237 m3	1125 m3	112 m3	49 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) 88 m3 de consumo pendiente de marzo y 63 m3 de abril de 2022
Abril	1125 m3	988 m3	137 m3	49 m3	Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) 88 m3 de consumo pendiente de marzo de 2022
Marzo	988 m3	939 m3	49 m3	49 m3	Consumo por diferencia de lectura

					(Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de **junio de 2022** los consumos registrados en el aparato de medida, más 50 m3 pendientes por facturar del periodo abril y mayo de 2022 donde se le genero cobro por promedio mientras se identificaba las causas de la desviación por parte del grupo de previa a la facturación, quedando pendientes por facturar 101 m3.

Se analiza el módulo de lecturas y se evidencia que la Empresa en el periodo de **abril de 2021** el medidor avanzo (**988 m3 a 1125 m3**) se le facturo **49 m3** de consumo promedio de **137 m3**, dejando pendientes por facturar **88 m3,** para el periodo de **mayo de 2022** el medidor avanzo de (**1125 m3 a 1237 m3**) facturando **49 m3** de consumo promedio de **112 m3** y dejando pendientes por facturar **63 m3,** en el periodo de **junio de 2022** el medidor avanzo de (**1237 m3 a 1290 m3**) facturando **53 m3** de diferencia de lectura más **50 m3** para un total de **103 m3** de consumo por diferencia de lectura más consumo de agua acumulada **y quedando pendientes por facturar 101 m3.**

Para el periodo de **marzo de 2022** el medidor avanzo (**939 m3 a 988 m3**), arrojando una diferencia de lectura de **49 m3,** facturando para este periodo por diferencia de lectura y en visita técnica se desvirtuó error en el equipó de medida.

Adicional a ello se evidencia en el sistema que el grupo de previa a la facturación mediante la OT N. 3616136 en vio el servicio de geófono para identificar las causas del aumento en el consumo, el día 20 de mayo de 2022, se dirigió al predio el funcionario FERNANDO EMILIO TORRES MORENO, dejando como observación, “Se cierra esta orden ya que se visitó el predio el cual el usuario no requiere del servicio de geófono por lo tanto se cierra dicha orden”, por ende, esta revisión no se puedo realizar.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2022**, **SON CORRECTOS** y no serán modificados, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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, númeral 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."

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

Artículo 150 de la ley 142 de 1994. *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. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GABRIEL ALBERTO RESTREPO identificado con C.C. No. 10068237 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) GABRIEL ALBERTO RESTREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 29 # 17- 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: GABRIEL ALBERTO RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 190686 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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. 251233-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251233-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	GABRIEL ALBERTO RESTREPO
Matrícula No	1104827
Dirección para Notificación	CR 29 # 17- 15 PS 2 CIUDAD JARDIN

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 integra, 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. 3679004

Resolución No. 251233-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251233 de 30 DE JUNIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE JUNIO DE 2022 el señor GABRIEL ALBERTO RESTREPO identificado con C.C. No. 10068237, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 251233 consistente en: COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1104827 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 29 # 17- 15 PS 2 en los periodos facturados 2022-5,2022-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE JULIO DE 2022 en la que participó el señor Gabriel Restrepo como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA94090AA el cual registra una lectura acumulada de **616 m3***.* ***Instalaciones en buen estado, medidor funcionando correctamente, predio con dos baños, en el momento de esta visita no hay fugas.***

Siendo asì las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1104827**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodo 2022	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación	Observación General
Junio	607	597	40	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 30 m3 pendientes.
Junio	607	597	10	SIN OBSERVACION	
Mayo	597	522	80	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 5 m3 quedando pendientes 30 m3 del mes 4. Se revisò y no se encontraròn daños de agua, pero dejaròn un inodoro votando agua durante 5 dìas.
Mayo	597	522	75	SIN OBSERVACION	
Abril	522	472	15	Cons.Pendte x facturar Res_006	Previa, Jhon Cardozo, 3 Personas, hay sanitario con fuga por rebose.
Abril	522	472	50	SIN OBSERVACION	

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo de **Junio de 2022**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de **Abril de 2022** se generó una diferencia de lectura de **50 m³**, de los cuales se le facturaron **15 m³** por concepto de Diferencia de lectura, dejando así un consumo acumulado de **131 m³** pendientes por facturar, mientras se evidencia la causal del incremento en el consumo registrado. Con la Observación del Departamento de Previa, que informa: **Previa, Jhon Cardozo, 3 Personas, hay sanitario con fuga por rebose.***

- *En el periodo de **Mayo de 2022,** se facturó **75 m³** por Diferencia de lectura en este periodo, a los cuales se le sumaron los **5 m³** de los acumulados para el total de **80 m³** . Cabe anotar que, en la observación se referencia **Se cobran 5 m3 quedando pendientes 30 m3 del mes 4. Se revisó y no se encontraron daños de agua, pero dejaron un inodoro votando agua durante 5 dìas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio y a la fuga por rebose del sanitario.

- *En el periodo de **Junio de 2022,** se facturó **10 m³** por Diferencia de lectura en este periodo, a los cuales se le sumaron los **30 m³** acumulados para el total de **40 m³** . Cabe anotar que, en la observación se referencia**: Se cobran 30 m3 pendientes.***

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye y se confirma que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No.**1104827** por la Empresa, respecto al período de **Junio de 2022 por 40 son los adecuados**, y **no** serán modificados ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura en el periodo reclamado y con consumo acumulado de Abril de 2022 por la fuga por rebose, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 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.*

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GABRIEL ALBERTO RESTREPO identificado con C.C. No. 10068237 por concepto de COBRO MÚLTIPLE Y/O ACUMULADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor GABRIEL ALBERTO RESTREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 29 # 17-15 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: GABRIEL ALBERTO RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1104827 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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. 251239-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251239-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	FERNANDO ANTONIO ROJAS MUÑOZ
Matrícula No	1122480
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 44 PERLA DEL SUR

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 integra, 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. 3682925

Resolución No. 251239-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251239 de 30 DE JUNIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE JUNIO DE 2022 el señor FERNANDO ANTONIO ROJAS MUÑOZ identificado con C.C. No. 10017147, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 251239 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1122480 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 14 CS 44 en los periodos facturados 2022-3,2022-4,2022-5,2022-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE JULIO DE 2022 en la que participó el señor Nilton Fernando como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° P1715MMRSA92855AA el cual registra una lectura acumulada de **1097 m3*. Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendo el arreglo.***

Siendo asì las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1122480** se le ha facturado de la siguiente manera:

Periodo 2022	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Causal	Observación
Junio	1072	1072	20	20	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICION	CERRADO NO HAY LLAVES
Mayo	1072	1027	4	22	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
Mayo	1072	1027	45	22	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
Abril	1027	1027	21	21	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICION	CERRADO NO HAY LLAVES
Marzo	1027	1027	20	20	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICION	CERRADO NO HAY LLAVES

Con relación a los consumos facturados, para el periodo de Marzo de 2021, el periodo de Abril de 2021 y para el periodo de Junio de 2022 al no tener registro la lectura**,** que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **cerrado no hay llaves**, se procedió a generar facturación por concepto de consumo por promedio de **20 m³**, **21 m³** y **20**

m³, lo que genera que para el periodo de Mayo de 2022, se factura por Diferencia de lectura de **4 m³**.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante los Periodos relacionados, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida según la observación registrada en nuestro sistema de información, se establece la diferencia de la lectura tomada en el periodo de Marzo de 2022 con la lectura registrada antes de que se generará el inconveniente para tomar la lectura, por lo tanto, se establece la diferencia en lo facturado durante estos periodos y el consumo registrado por la Diferencia de lectura, entonces se afirma que a la diferencia existente entre la última lectura del periodo de **Febrero de 2022** y la encontrada en **Mayo de 2022**, lo que nos da por **45 m³**, de los que en el periodo de Marzo de 2022 se facturaron **20 m³**, en el periodo de Abril de 2022 se facturaron **21 m³** por promedio, dejando **4 m³** pendientes que se facturaron en el periodo de Mayo de 2022, para un total de **45 m³**, , que fue lo registrado por el equipo de medida.

Cabe anotar que, el usuario debe propiciar las condiciones necesarias para que los lectores ingresen hasta el equipo de medida, proporcionando con ello, un adecuado y correcto registro de los consumos del predio.

Al revisar el histórico de lecturas se observa lo reiterativo de la situación en la que en el periodo de Junio de 2022, no se ha facturado el consumo correcto con la observación ***cerrado no hay llaves***, y la empresa ha facturado y liquidado consumo por **20 m³,** siendo este el Consumo Promedio de acuerdo al promedio de predios en condiciones similares, sin ser este un consumo promedio errado y de acuerdo a lo registrado por el equipo técnico , 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*.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial se concluye que el consumo facturado a la **matrícula No. 1122480** por la Empresa, respecto al período de **MARZO de 2022** por **20 m³,** al período de **ABRIL de 2022** por **21 m³,** al período de **MAYO de 2022** por **4 m³** y al período de **JUNIO de 2022** por **20 m³, son los adecuados**, y no será modificado, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar el consumo del Periodo reclamado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida más el consumo por la lectura acumulada y la fuga evidenciada, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por FERNANDO ANTONIO ROJAS MUÑOZ identificado con C.C. No. 10017147 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor FERNANDO ANTONIO ROJAS MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 CS 44 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FERNANDO ANTONIO ROJAS MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la

Matrícula No. 1122480 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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. 251255-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251255-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	FRANCY LILIANA RAMIREZ
Matrícula No	19570286
Dirección para Notificación	CL 19 # 17 B - 39 PS 2 MEJIA ROBLEDO

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 integra, 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. 251255-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251255 de 1 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE JULIO DE 2022 el (la) señor(a) FRANCY LILIANA RAMIREZ identificado con C.C. No. 42143752, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 251255 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19570286 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 19 # 17 B - 39 PS 2 en el periodo facturado 2022-6.

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

En cuanto a la petición presentada por el señor Francy Liliana Ramírez, donde presenta la siguiente inconformidad:" *Usuaria molesta con el cobro de la reconexión del servicio indica que ella nunca se ha quedado sin agua solicita el retiro de ese cobro de la factura.".* Del inmueble ubicado en la Calle 19 No 17 B 39 Piso 2 Mejía Robledo, con matricula No 19570286, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

En cuanto al cobro de la reconexión efectuada en la facturación del periodo de junio de 2022, se le informa que la Empresa, generó el día 26 de mayo de 2022 la orden de suspensión del servicio y el personal contratista del grupo de Corte y Reconexión visitó el inmueble el mismo día, para ejecutar la suspensión servicio por el retardo en el pago en la factura No 52024979 por el valor de $58.950, correspondiente al período de mayo de 2022, con edad tres (3), con fecha límite de pago el día 26 mayo de 2022, procediendo de conformidad con el artículo 140 de la Ley 142 de 1994.

Se observa que la usuaria realizó el pago de la obligación el día 7 de junio de 2022, por el valor de $58.950, es decir, que el pago se realizó por fuera de la fecha límite de pago, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto y una vez realizó el pago, es decir que se eliminó la causa que dio origen a la suspensión del servicio, se restableció el servicio pues se generó la orden de reconexión del servicio el día 9 de junio de 2022, momento en el cual, se considera correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio en el siguiente período de facturación.

Ahora bien, las Empresas de servicios públicos también están facultadas legalmente para suspender el servicio por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes, porque así lo ha estipulado el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, en este contexto, debe entenderse que la suspensión del servicio público más que una sanción por parte de la Empresa constituye es una consecuencia derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales, en el presente caso ya que la usuaria no realizó el pago de la obligación.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 96 de la Ley 142 de 1994. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.- Suspensión por incumplimiento. *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio. *El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

Artículo 142 de la Ley 142 de 1994. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por FRANCY LILIANA RAMIREZ identificado con C.C. No. 42143752 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) FRANCY LILIANA RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 17 B - 39 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: FRANCY LILIANA RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19570286 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647
Revisó: learagon

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. 251256-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251256-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	BLANCA NIBIA PULGARIN MOLINA
Matrícula No	817106
Dirección para Notificación	MZ D CS 27 LA UNIDAD

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 integra, 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. 3680245

Resolución No. 251256-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251256 de 1 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE JULIO DE 2022 la señora BLANCA NIBIA PULGARIN MOLINA identificado con C.C. No. 42103004, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 251256 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 817106 Ciclo: 8 ubicada en: MZ D CS 27 enlos periodos facturados de Mayo y Junio2022

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE JULIO DE 2022 en la que participó la señora Jakeline Mosquera como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA91666AA el cual registra una lectura acumulada de 712 m3. Con observacion: Medidores trocados

se concluyó que el medidor del predio se encontraba trocado con el medidor de la piso 2, por lo tanto , se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial así

MZ D CS 27 BARRIO LA UNIDAD – CENTRO con matrícula 817106 tiene instalado el medidor P1515MMRSA68401AA con lectura 712 m3

MZ D CS 27 PS 2 BARRIO LA UNIDAD – CENTRO con matrícula 19605121 tiene instalado el medidor P1615MMRSA91666AA con lectura 826 m3

Por lo tanto, mediante la solicitud No. 3687436 del 11 de Julio de 2022, el Grupo de CPNT- Medición, realizó la grabación correcta del número de los medidores a las dos

matrículas, como se encuentran en el terreno.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, _teniendo en cuenta que las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR los consumos facturados en los períodos de MAYO Y JUNIO DE 2022, sin embargo el cobro del cargo fijo no será re liquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-92871** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2022-6	411	0	13	0	-15611	15611
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2022-5	411	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2022-5	411	1	13	-1401	-18217	16815
CONSUMO ACUEDUCTO	2022-6	411	0	24	0	41647	-41647
AJUSTE A LA DECENA	2022-6	411	0	0	-2	-1	-1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2022-5	411	1	13	-1201	-15611	14410
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2022-6	411	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2022-6	411	0	24	0	48599	-48599
CONSUMO ACUEDUCTO	2022-5	411	1	19	1735	32971	-31235
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2022-6	411	0	13	0	-18217	18217
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2022-5	411	1	19	2025	38474	-36449
AJUSTE A LA DECENA	2022-5	411	0	0	0	-2	2

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por BLANCA NIBIA PULGARIN MOLINA identificado con C.C. No. 42103004 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) BLANCA NIBIA PULGARIN MOLINA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ D CS 27 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado

pago total o parcial, ordenar a: BLANCA NIBIA PULGARIN MOLINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 817106 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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. 251264-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251264-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	SANDRA BORRERO
Matrícula No	935205
Dirección para Notificación	MZ C CS 1 VILLA LIGIA 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 integra, 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. 3680638

Resolución No. 251264-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251264 de 1 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE JULIO DE 2022 la señora SANDRA BORRERO identificado con C.C. No. 42140322, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 251264 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 935205 Ciclo: 9 ubicada en: MZ C CS 1 en los periodos facturados 2022-6,2022-5,2022-4

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 935205**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos 2022	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo facturado	Observación
JUINIO	2888 m3	2880 m3	8 m3	8 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
MAYO	2880 m3	2871 m3	9 m3	9 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
ABRIL	2871 m3	2864 m3	7 m3	7 m3	Consumo por diferencia de lectura (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. **P0915MMCCA105833AA** el cual registra una lectura acumulada de 2894 m3.

De acuerdo a la visita N° 3680638 realizada el día 07 de julio de 2022 por el funcionario JHON FREDDY RAMOS se evidencia**: Se revisó el predio la clase de uso es residencial, no existen ninguna actividad comercial.**

Siendo así, se hace evidente la inconsistencia en la clasificación bajo la clase de uso “comercial” ya que el bien cuenta con destinación totalmente residencial.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que la clase de uso registrado para la matricula No. **935205** por la Empresa **NO ES CORRECTO**, por lo cual, se procederá la clase de uso del bien de **Comercial** a **Residencial** de acuerdo a lo evidenciado en la visita técnica N° 3680638**,** adicional a ello, los valores facturados según lo evidencia nuestro sistema de información comercial, se incrementaron por la inconsistencia presentada, por lo tanto, procede el reclamo para los valores facturados en los periodos de **JUNIO MAYO Y ABRIL DE 2022, LOS CUALES NO SON CORRECTOS**, por parte de este Departamento se encuentra entonces **PROCEDENTE** el reclamo de la Señora SANDRA BORRERO, por lo cual, se harán los ajustes y modificaciones necesarias en el Sistema de Información para lo facturado al predio, actuando de conformidad con **la Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-119587** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2022-6	406	0	0	-2843	0	-2843
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2022-5	406	0	9	0	9168	-9168
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2022-5	406	0	0	-1525	0	-1525
NC CONTRIB C.F.ACUE	2022-6	406	0	0	0	4347	-4347
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2022-5	406	0	0	-2843	0	-2843
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2022-5	406	0	0	-3	-2	-1
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2022-4	406	7	0	-5269	0	-5269
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2022-5	406	9	0	-5999	0	-5999
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2022-5	406	9	0	-6998	0	-6998
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2022-4	406	7	0	-4513	0	-4513
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2022-4	406	0	0	0	2255	-2255
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2022-6	406	0	8	0	8149	-8149
NC CONTRIB C.F.ACUE	2022-5	406	0	0	0	4347	-4347
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2022-5	406	0	0	0	2332	-2332
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2022-5	406	0	9	0	10698	-10698
NC CONTRIB C.F.ACUE	2022-4	406	0	0	0	4204	-4204
NC CONTRIB	2022-4	406	0	7	0	6898	-6898

ACUEDUCTO							
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2022-4	406	0	7	0	8055	-8055
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2022-6	406	0	8	0	9509	-9509
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2022-4	406	0	0	-2750	0	-2750
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2022-4	406	0	0	-1475	0	-1475
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2022-6	406	8	0	-5331	0	-5331
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2022-6	406	0	0	-1525	0	-1525
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2022-6	406	0	0	0	2332	-2332
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2022-6	406	8	0	-6221	0	-6221

FUNDAMENTOS LEGALES

Establece la Resolución 151 del 2001 de la CRA, en el Capitulo 4º Régimen tarifario, en el artículo 2.4.1.2: Facturación a pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las vivienda:

> *Para efectos de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se considerará como residenciales a los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas con una acometida de conexión de acueducto no superior a media (1/2").*

Decreto 1077 de 2015

DEFINICIONES

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

40. ***Servicio Comercial****: es aquel que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, Art. 1.)*

*41. S****ervicio Residencial****. es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas." (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).*

42. ***Servicio especial.*** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por SANDRA BORRERO identificado con C.C. No. 42140322 por concepto de CLASE DE USO INCORRECTO 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 señora SANDRA BORRERO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ C CS 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: SANDRA BORRERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 935205 a partir de la

fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jte2234
Revisó: learagon

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. 251285-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251285-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA SANCHEZ DE LA ROSA
Matrícula No	19611806
Dirección para Notificación	MZ 28 A CS 3 EL REMANSO

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 integra, 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. 251285-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251285 de 1 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE JULIO DE 2022 el (la) señor(a) MARTHA LUCIA SANCHEZ DE LA ROSA identificado con C.C. No. 45543693, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 251285 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19611806 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 28 A CS 3 en el periodo facturado 2022-5.

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

En cuanto a la petición presentada por la señora Martha Lucia Sánchez de la Rosa, donde presenta la siguiente inconformidad:" *Usuario se encuentra inconforme con el cobro de reconexión del servicio por valor de $ 46.000 pesos en el periodo de facturación mayo de 2022, manifiesta que en ningún momento se han opuesto al corte, viven 2 personas y ambos trabajan, no permanecen el predio. Solicita revisión y reliquidación.".* Del inmueble ubicado en la MZ 28 A CS 3 El Remanso Villa Santana, con matricula No 19611806, al respecto me permito precisarle lo siguiente:

Para el periodo de abril de 2022, el usuario del inmueble tenía 2 facturas pendientes por cancelar por un valor de $83.540, y la fecha límite de pago era el día 2 de mayo de 2022; por lo tanto, el sistema generó el día 3 de mayo de 2022 la orden de suspensión del servicio; el contratista de Corte y Reconexión visitó el predio el mismo día y procedió a la suspensión del servicio, habiendo **oposición del usuario** al mismo, razón por la cual, el personal asignado para realizar dicho procedimiento comunicó sobre el hecho de la oposición a la Empresa.

Observándose lo anterior y de acuerdo con el contrato de servicios públicos, celebrado entre la Empresa y el suscriptor de la matricula No. **19611806**, el cual es un contrato uniforme y consensual en concordancia con el artículo **128 de la Ley 142 de 1994**., donde el servicio que se presta es el acueducto y alcantarillado a cambio de un **precio en dinero**, de acuerdo con las estipulaciones establecidas dentro del mismo; ahora bien, respecto al cobro de la reconexión:

- **Artículo 96 y 142 de la Ley 142 de 1994**

  ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

  ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

Por tal motivo, la Empresa cobrará el valor del procedimiento ***AUNQUE EL USUARIO SE OPONGA AL***

***CORTE**, de conformidad con los artículos 96 y 147 de la Ley 142 de 1994. (…)"*

Se concluyen entonces, que es correcto los cobros por el concepto de reconexión del servicio facturado a la matrícula No. 19611806, por la suspensión del servicio en el periodo de abril de 2022, ya que la usuaria realizó el pago de la obligación el día 4 de mayo de 2022 y haberse opuesto al procedimiento de suspensión del servicio de fecha 3 de mayo de 2022, así las cosas, no se procederá a reliquidar por dicho concepto; adicionalmente se recomienda al usuario cancelar de manera oportuna las facturas por concepto del servicio, evitando futuros procedimientos de suspensión y reconexión.

Ahora bien, las Empresas de servicios públicos también están facultadas legalmente para suspender el servicio por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes, porque así lo ha estipulado el artículo 140 de la Ley 142 de 1994, en este contexto, debe entenderse que la suspensión del servicio público más que una sanción por parte de la Empresa constituye es una consecuencia derivada del incumplimiento de las obligaciones contractuales.

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 96 de la Ley 142 de 1994. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

Artículo 140 de la Ley 142 de 1994.- Suspensión por incumplimiento. *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

Artículo 141 de la Ley 142 de 1994.- Incumplimiento, terminación y corte del servicio. *El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio.

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

Artículo 142 de la Ley 142 de 1994. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARTHA LUCIA SANCHEZ DE LA ROSA identificado con C.C. No. 45543693 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARTHA LUCIA SANCHEZ DE LA ROSA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 28 A CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARTHA LUCIA SANCHEZ DE LA ROSA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19611806 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647
Revisó: learagon

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. 251310-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251310-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	ARMELINA MORALES MORALES
Matrícula No	1928266
Dirección para Notificación	CS 7 D FINCAS GALICIA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 3681667

Resolución No. 251310-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251310 de 5 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE JULIO DE 2022 el (la) señor(a) ARMELINA MORALES MORALES identificado con C.C. No. 42029195, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 251310 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1928266 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CS 7 D en el periodo facturado 2022-6.

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE JULIO DE 2022, en la que participó la señora Armelina Morales como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° AP1315MMCAF32001AA, el cual registra una lectura acumulada de 1541 m3. Se visitó predio, se revisó sanitario, lavaplatos, lavadero y todo está en buen estado.

"*Se le recomienda a la 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 el periodo de junio de 2022, que es 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, la lectura reportada para el período de junio de 2022 fue de 1533 mts3, que respecto a los registrados por el aparato de medida durante el periodo de mayo de 2022 fue de 1500 mts3, lo que indica una diferencia de 33 mts3, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, observamos entonces que la Empresa ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

Por consiguiente, podemos concluir que el consumo facturado y registrado por el dispositivo de medida obedece exclusivamente a la utilización del servicio.

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados en el periodo de junio de 2022, son correctos y no serán objeto de modificación alguna. 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.*

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, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ARMELINA MORALES MORALES identificado con C.C. No. 42029195 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) ARMELINA MORALES MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 7 D 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: ARMELINA MORALES MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1928266 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

trámites/PQR's.

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647
Revisó: learagon

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. 251314-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251314-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	LEYDI ALZATE
Matrícula No	1815281
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 1 PS 2 SAN FELIPE

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 integra, 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. 3681498

Resolución No. 251314-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251314 de 5 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE JULIO DE 2022 la señora LEYDI ALZATE identificado con C.C. No. 1087995369, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 251314 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1815281 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 1 CS 1 PS 2 en los periodos facturados 2022-5,2022-6

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1815281**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2022	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
JUNIO	111 m3	43 m3	68 m3	68 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
MAYO	43 m3	2682 m3	0 m3	43 m3	Consumo 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. **P2115MMRAL145018AA** cual registra una lectura acumulada de 147 m3.

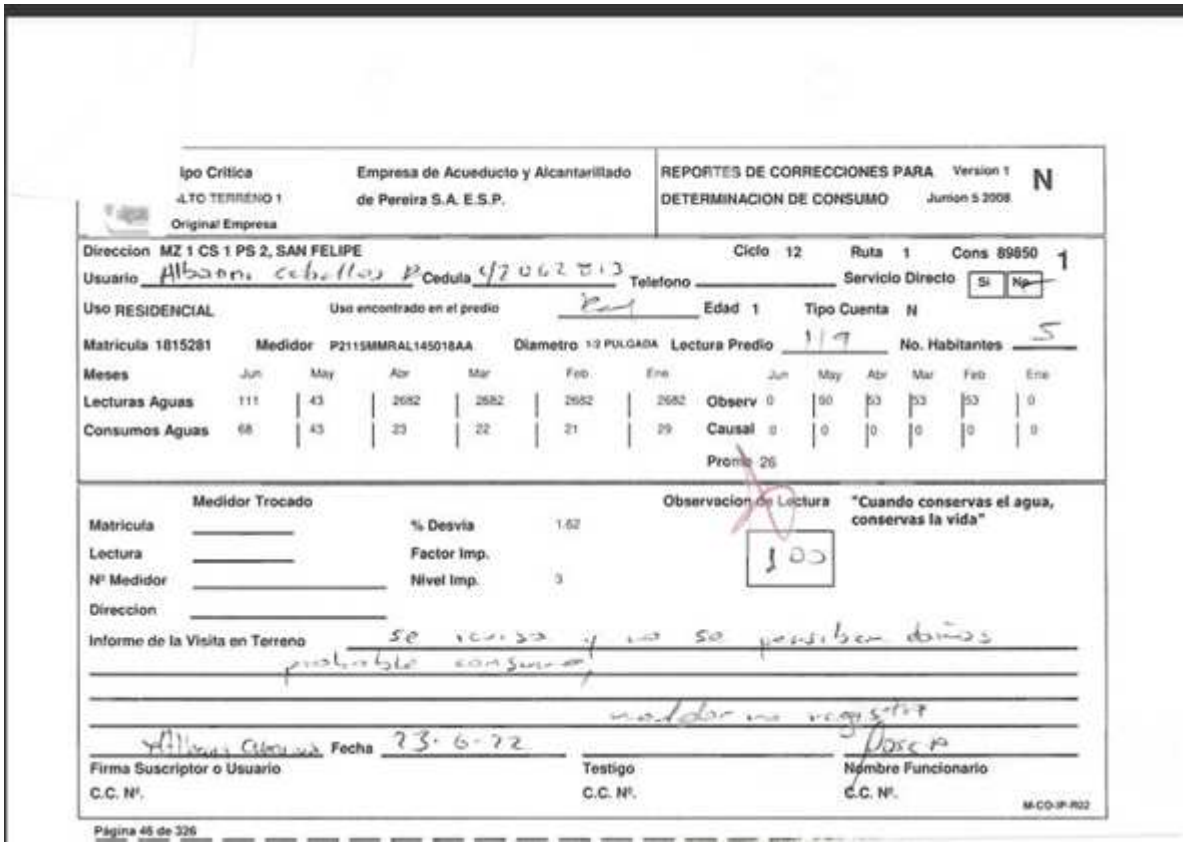
En la visita técnica N° 3681498, realizada por el técnico JHON FREDY RAMOS el día 07 de JULIO de 2022 se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, encontrando que: **Se revisó el predio no existen fugas instalaciones en buen estado viven cinco personas hace más de diez años, no se observan reparaciones.**

se observa que durante el periodo de MAYO de 2022, no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior pero el lector reportó en el sistema la novedad de **medidor frenado,** razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 43 m3, más los cargos fijos. razón por la cual se procede a reliquidar Por aforo Analizando la visita del grupo de previa donde se cuenta con una ocupación de 5 personas ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico en situaciones en que no se pueda obtener diferencia de lectura, El aforo que es de 5 m3 por persona y el cual la empresa facturó un promedio de 43 m 3, razón por la cual

se procede a reliquidar a 25 m3 el periodo de mayo en lo referente al periodo de junio de 2022 no se encuentra procedente reliquidar ya que en este mes se facturo por estricta diferencia de lectura según lo registrado por el equipo de medida.

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

Además con fin de cumplir con el debido proceso se programó visita previa para verificar las causas del consumo elevado del mes de junio de 2022 antes de proceder con su facturación.



Ipo Critica — ALTO TERRENO 1 — Original Empresa

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.

REPORTES DE CORRECCIONES PARA DETERMINACION DE CONSUMO — Version 1 — Junion 5 2008 — N

Direccion MZ 1 CS 1 PS 2, SAN FELIPE — Ciclo 12 — Ruta 1 — Cons 89850 — 1

Usuario Albano Cabellos — Cedula 4720623 — Telefono — Servicio Directo Si / No

Uso RESIDENCIAL — Uso encontrado en el predio — Edad 1 — Tipo Cuenta N

Matricula 1815281 — Medidor P211SMMRAL145018AA — Diametro 1/2 PULGADA — Lectura Predio 119 — No. Habitantes 5

Meses	Jun	May	Abr	Mar	Feb	Ene		Jun	May	Abr	Mar	Feb	Ene
Lecturas Aguas	111	43	2682	2682	2682	2682	Observ	0	60	53	53	53	0
Consumos Aguas	68	43	23	22	21	29	Causal	0	0	0	0	0	0

Promb 26

Medidor Trocado — Matricula — Lectura — Nº Medidor — Direccion

% Desvia 1.62 — Factor Imp. — Nivel Imp. 3

Observacion de Lectura: 100

"Cuando conservas el agua, conservas la vida"

Informe de la Visita en Terreno: se revisa y no se presentan daños probable consumo, medidor no registra

Firma Suscriptor o Usuario — Fecha 23-6-22 — Testigo — Nombre Funcionario

C.C. Nº. — C.C. Nº. — C.C. Nº.

M-CO-IP-R02

Página 46 de 326

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. 1815281** por la Empresa, respecto al período de mayo de 2022, serán objeto de modificación, por lo cual, **SE ACCEDE** A re liquidar el periodo de mayo de 43 m3 a 25 m3, 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 **-67687** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2022-5	421	12	30	24300	60749	-36449
CONSUMO ACUEDUCTO	2022-5	421	12	30	20823	52059	-31235
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2022-5	421	0	0	-2	0	-2

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por LEYDI ALZATE identificado con C.C. No. 1087995369 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 señora LEYDI ALZATE enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 1 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: LEYDI ALZATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1815281 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jte2234
Revisó: learagon

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. 251319-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251319-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	DANIELA LOAIZA RIVERA
Matrícula No	1698463
Dirección para Notificación	CS 26 A FINCAS CAIMALITO

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 integra, 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. 3681696

Resolución No. 251319-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251319 de 5 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE JULIO DE 2022 el (la) señor(a) DANIELA LOAIZA RIVERA identificado con C.C. No. 1004567722, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 251319 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1698463 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CS 26 A en los periodos facturados 2022-6,2022-5,2022-4.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1698463**, se ha facturado de la siguiente manera

Períodos 2022	**Lectura actual**	**Lectura anterior**	**Diferencia**	**Consumo Facturado**	**Observación**
junio	948 m3	941 m3	7 m3	307 m3	7 m3 Consumo por diferencia de lectura más 300 de agua acumulada del mes de marzo = 307 m3 (Art. 146-Ley 142/94)
mayo	941 m3	924 m3	17 m3	217 m3	17 m3 Consumo por diferencia de lectura más 200 m3 de agua acumulada del mes de marzo = 217 m3 Art. 146-Ley 142/94)
abril	924 m3	909 m3	15 m3	85 m3	15 m3 Consumo por diferencia de lectura + 70 m3 de agua acumulada del mes de marzo = 85 m3 (Art. 146-Ley 142/94)
marzo	904 m3	319 m3	585 m3	15 m3	Consumo por diferencia de lectura (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. **P1715MMRSA100895AA** el cual registra una lectura acumulada de 949 m3.

En la visita técnica N° 3681696, realizada por el técnico LUIS DAVID ZULUAGA el día 07 de JULIO de 2022 se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, encontrando que: **1. se realizó**

visita al predio, allí se evidencia que las instalaciones hidráulicas están buenas, no hay fugas visibles, 2. el predio cuenta con agua de caimalito es la que más usan actualmente, la de aguas y aguas permanece con llave cerrada, no Obstante hay una anomalía, ya que al abrir la llave de aguas y aguas y la de caimalito el medidor gira de forma constante y en gran magnitud, todo indica que es factible una conexión mala de ambos acueductos o un daño interno. Se sugiere geófono, 3. se aclara que incluso el sanitario está fuera de servicio.

Es de tener en cuenta la observación **"*MEDIDOR CONSUMO CON LLAVES CERRADAS"*** es posible que en el predio se presente una fuga interna, se le recomienda que de forma particular o a través de nuestra empresa contrate el servicio de geófono el cual tiene un costo aproximado de $ 82.000 para ubicar la posible fuga y realizar las reparaciones pertinentes, y así evitar aumento en los consumos registrados.

Adicionalmente se le sugiere al usuario que al utilizar el agua de caimalito mantenga la llave de paso del medidor de aguas y aguas cerrada, o al utilizar la de aguas y aguas cierre la del medidor de caimalito.

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, se contó con la siguiente facturación:

- La diferencia de lectura del mes de **marzo del 2022** fueron 585 m3 pero se facturaron solo 15 m3, **quedando pendientes 570 m3 de agua acumulada por facturar**.

- En el periodo de **abril** la diferencia de lectura fue de 15 m3 pero facturaron 70 m3 más de agua acumulada del mes de marzo de 2022 **quedando pendientes 500 m3 de agua acumulada por facturar**.

- En el periodo de **mayo** la diferencia de lectura fue de 07 m3 pero se facturaron 200 m3 más de agua acumulada pendiente del mes de marzo, para un total de 217 m3 facturados, quedando pendiente por facturar 300 m3 de agua acumulada del mes de marzo

- En el periodo de **junio** de 2022 la diferencia de lectura fue de 7 m3 más 300 m3 de agua acumulada del mes de marzo, para un total facturado de 307 m3.

- Se le notifica al usuario que ya no tiene mas consumos de agua acumulada pendientes por facturar y que en próximos periodos de facturación le llegaran los consumos de acuerdo a la diferencia de lectura que se obtenga del equipo de medida.

- Por otro lado, Cumpliendo con el debido proceso se programó visita previa en el mes de junio para verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **1698463**

N

FECHA NOTIFICACION: 3/31/2022

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 4/6/2022, Hora: 2:35:00 PM Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 4/8/2022, **HORA INICIO VISITA** 2:30

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Luby yohana Vargas identificado con C.C. N° 42032716, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 52.18% de los consumos facturados en el mes de **MARZO de 2022**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **11 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Especificas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CS 26 A, FINCAS CAIMALITO, BARRIO NUEVO **Uso:** RESID--EST 2
Ciclo: 14 **Ruta:** 10 **Cons.:** 63200

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: Casa -Nro. Niveles: 1 - Clase de Uso Res. Nro. Ocupantes 3

(Si es uso **NO** es residencial favor indicar)
Nombre del establecimiento: 585-85=500-200=300-300=0

Sil Geofono 3588430

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:P1715MMRSA100895AA Última lectura:**904**
- Diferencia de lectura:**585 Mt³** - Promedio: **11Mt³** - Consumo NO facturado 574 Mt³

REQUIERE NRO CELULAR PARA PROGRAMAR GEOFONO : 3136615541

Pasó 530 m³ a 15 m³ 2014 585 04

Información En Terreno:
1) Nro medidor: Programado para Lectura: 916 ; Diámetro: 1/2 **Estado:** Bueno: X Malo: ___

Descripción Estado: Bueno

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
Arreglo sus fugas visibles, se revisa 1 baño 1 cocina, patio.

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el artículo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a (EL, La).Señor(a) ___ identificado(a) con c.c. N° ___ quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

Siendo las 2:50, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Luby yohana Vargas S.
Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita
Propietario: ___ **Inquilino:** X

Nombre y C.C. Testigo Visita

"Sin agua no hay vida, por eso como ciudadano me comprometo a usarla adecuadamente".

Nombre Funcionario que realiza la Visita

En mi calidad de revisor, libre, voluntariamente y notificado de las implicaciones legales que se desprenden de cometer delito de falsedad en documento privado y demas implicaciones legales, bajo la gravedad de juramento manifiesto que el usuario del predio descrito se negó a atender/firmar el presente documento.

mayo, abril y marzo de 2022, 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.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1698463** Por la Empresa, respecto al período de **junio , mayo, abril y marzo de 2022, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturo por diferencia de lectura más los consumos de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de 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

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

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

Artículo 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, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por DANIELA LOAIZA RIVERA identificado con C.C. No. 1004567722 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 señora DANIELA LOAIZA RIVERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 26 A haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DANIELA LOAIZA RIVERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1698463 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jte2234
Revisó: learagon

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. 251322-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251322-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	JHON MAURICIO CARDONA SERNA
Matrícula No	392399
Dirección para Notificación	LT 151 EL PLUMON

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 integra, 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. 3681632

Resolución No. 251322-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251322 de 5 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE JULIO DE 2022 el señor JHON MAURICIO CARDONA SERNA identificado con C.C. No. 75071130, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 251322 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 392399 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: LT 151 en el periodo facturado 2022-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JULIO DE 2022 en la que participó la señora Carolina Quiceno como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° P1415MMRSA48259AA el cual registra una lectura acumulada de **1453 m3.** ***Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendo el arreglo.***

Siendo asì las cosas, y con relación a los consumos facturados desde el periodo de **MAYO de 2022**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR INUNDADO**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio para el periodo, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

> *"…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…"* ***Articulo 146 de la Ley 142 de 1994.***

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante el periodo relacionado, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida, se establece la diferencia de la lectura tomada en el periodo de Junio de 2022 con la lectura registrada antes de que se generará el inconveniente para tomar la lectura, por lo tanto, se establece la diferencia en lo

facturado durante estos periodos y el consumo registrado por la Diferencia de lectura, entonces se afirma que a la diferencia existente entre la última lectura del periodo de **Abril de 2022** y la encontrada en **Junio de 2022,** lo que nos da por **53 m³**, de los que **17 m³** se facturaron por promedio en **Mayo de 2022**, y en el periodo de **Junio de 2022** se factura por **36 m³ ,** para un total de **53 m³** que es la lectura acumulada registrada por el equipo de medida.

Cabe anotar que, con lo evidenciado en la visita técnica en referencia a la fuga por el aguastop, 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.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula **No. 1506617** por la Empresa, respecto al período de **Junio de 2022 por 36 m³, son los adecuados**, y no serán modificados, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos del Periodo reclamado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando 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, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JHON MAURICIO CARDONA SERNA identificado con C.C. No. 75071130 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor JHON MAURICIO CARDONA SERNA enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 151 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: JHON MAURICIO CARDONA SERNA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 392399 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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. 251325-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251325-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA SALGADO HIGUITA
Matrícula No	1786599
Dirección para Notificación	CONDOMINIO MALABAR..AREA.COMUN CERRITOS

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 3681675

Resolución No. 251325-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251325 de 5 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE JULIO DE 2022 el (la) señor(a) MARTHA LUCIA SALGADO HIGUITA identificado con C.C. No. 24307295, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 251325 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1786599 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CONDOMINIO MALABAR..AREA.COMUN en el periodo facturado 2022-6.

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE JULIO DE 2022, en la que participó la señora Frandy Cruz Castañeda como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 18111436 el cual registra una lectura acumulada de 50675 m3. Se visitó predio, se revisó totalizador, tanque de reserva, sanitario, lavamanos de portería, sanitarios, lavamanos, cocineta de salón social, y todo está en buen estado, se revisaron 24 hijas casa por casa. Sin fuga o daño alguno.

"*Se le recomienda a la 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*".

Ahora bien, el Condominio en su integralidad es considerado como Sistema General o Totalizador, que son todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada, a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos, sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas de Pereira les entrega el agua a la entrada de dicha red, utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos; es decir, que el Condominio comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

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

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

cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

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

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

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

Ahora bien, el predio tiene instalado un totalizador tipo volumétrico identificado con el número de serie No 18111436, con una lectura acumulada de 50675 mt3. A través del aparato de medida descrito se presta el servicio de acueducto a veinticuatro (24) unidades independientes, más el área común del predio.

Este Departamento procederá a pronunciarse sobre los consumos facturados por la Empresa en los periodos de mayo y junio de 2022, que son el objeto de la presente reclamación, y son los siguientes:

Para el periodo de mayo de 2022, el totalizador registró un consumo de 49181 m3, que respecto a los registrados por el totalizador en el período de abril de 2022 que fue de 48131 m3, lo que indica una diferencia de lectura de 1050 mts3, y la suma total de las lecturas de las matriculas HIJAS fue de 801 m3; lo que daría una diferencia de 249 mt3, por lo que se procedió a cobrar el consumo para este periodo con base en el promedio histórico del predio que era de 36 mt3, mientras se investigaban las causas del incremento en el consumo. Quedando pendiente por facturar 213 mt3.

El día 24 de junio de 2022 el grupo de previa a la facturación realizó una visita al inmueble para verificar las instalaciones internas del predio, y se reportó: "*Se encuentra fuga en la casa 27, tubo reventado, le cambiaron el tapón*." . Como se puede observar en el predio existió fuga externa, es decir fuga visible la cual es responsabilidad exclusiva del usuario y no de la Empresa prestadora del servicio, por lo tanto la Empresa factura el consumo con base en la diferencia de lectura.

Para el periodo de junio de 2022, el totalizador registró un consumo de 50094 m3, que respecto a los registrados por el totalizador en el período de mayo de 2022 que fue de 49181 m3, lo que indica una diferencia de lectura de 913 mts3, y la suma total de las lecturas de las matriculas HIJAS fue de 884 m3, entonces la diferencia entre 913 mt3 (es la diferencia registrada por el totalizador) menos 884 mt3 (consumo registrado por las matriculas hijas) es de 29 m3. Para este periodo de facturación el consumo se normalizó; en consecuencia, se procedió a cobrar el consumo pendiente del periodo anterior, para un total a facturar en este periodo de 242 mt3 (213 mt3 + 29 mt3).

Por lo expuesto anteriormente y en acatamiento del contenido normativo del artículo 146 de la Ley 142 de 1994, la Empresa considera que los consumos facturados en los periodos de mayo y junio de 2022, que son objeto de la presente reclamación, son correctos y no serán objeto de modificación alguna. En el predio se presentó una fuga externa. 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, inciso 1° y 2°. 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 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 periodo no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros periodos del mismo suscriptor o usuario, o con suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o

con base en aforos individuales". (Cursiva fuera de texto).

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

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

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

"Artículo 9º. DERECHO DE LOS USUARIOS. (…)

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

Así mismo, el Contrato de Condiciones Uniformes Numeral 2, Clausula Vigésima Segunda Titulo VII:

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. FACTURACION

*"**De la determinación del consumo:** Cuando exista medidor de agua, el consumo se determinará por la diferencia entre la lectura cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta deberán fluctuar entre 28 y 32 días. Articulo 146 Ley 142 de 1994."*

DECRETO 302 DE 2000, Articulo 15.

"ART. 15. — De la obligatoriedad de los medidores de acueducto. De ser técnicamente posible cada acometida deberá contar acueducto, el cual será instalado en cumplimiento de los programas de micro medición establecidos por la entidad prestadora de la regulación expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico. Para el caso de edificios de propiedad técnicamente posible, cada uno de los inmuebles que lo constituyan deberá tener su medidor individual.

DECRETO 229 DE 2002. Artículo 3 numerales 25 y 26

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

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

***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, númeral 2°:** el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARTHA LUCIA SALGADO HIGUITA identificado con C.C. No. 24307295 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) MARTHA LUCIA SALGADO HIGUITA enviando citación a Dirección de Notificación:, CONDOMINIO MALABAR..AREA.COMUN 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: MARTHA LUCIA SALGADO HIGUITA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1786599 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647
Revisó: learagon

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. 251326-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251326-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA SALGADO HIGUITA
Matrícula No	19551003
Dirección para Notificación	CONDOMINIO.MALABAR RESERVADO-AREA COMUN CERRITOS

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 3681645

Resolución No. 251326-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251326 de 5 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE JULIO DE 2022 la señora MARTHA LUCIA SALGADO HIGUITA identificado con C.C. No. 24307295, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 251326 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19551003 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CONDOMINIO.MALABAR RESERVADO-AREA COMUN en el periodo facturado de Junio de 2022.

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

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

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

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

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha

diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.
Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE JULIO DE 2022 en la que participó el señor Francisco orrego 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° 12N000391 el cual registra una lectura acumulada de 27383 m3. cON OBSERVACION: Se visitó predio, se revisó sanitario, lavamanos de portería, salon social lavamanos sanitarios, cocinete, ducha, tanque de reserva, y todo está en buen estado, totalizador registrando consumo bien.

Se efectuó análisis de los consumos de las cuentas hijas y del totalizador, y observamos que el consumo que se facturó a la matrícula reclamante en el periodo de Mayo de 2022 fue el consumo promedio, porque se presentó desviación significativa, de 224 m3, se facturaron 95 m3, dejando pendiente por facturar 129 m3, en el período de JUNIO el excedente para el área común fue de 499 m3, y en la revisión previa efectuada con ocasión del aumento del periodo anterior, se verificó la acometida y el macro medidor, se encontraron en buen estado, se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, no se observaron escapes en los puntos hidráulicos, y el Grupo de Facturación, consideró pertinente cobrar el consumo que estaba pendiente por facturar, razón por la cual se añadió al consumo de Mayo de 2022, 129 m3 pendientes del periodo anterior, para un total facturado en el Junio de 628 m3, dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Período	**Consumo totalizador**	**Consumo hijas**	**Excendente para A.C.**	**Consumo Facturado**	**Observación**
Junio	1080 m3	581 m3	499 m3	628 m3	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, 499 **+ 129 m3 total: 200 m3** (Art. 146, 150-Ley 142/94) pendiente por facturar 14 m3
Mayo	709 m3	471 m3	238 m3	95 m3	Cobro por promedio en periodo (Art. 149-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 143 m3

Se informa al usuario, que de proceder con agotar las vías administrativas a su

reclamación, deberá acreditar la calidad de representante legal no mayo a 30 dias.

En consecuencia, el **consumo facturado en el periodo de JUNIO de 2022 para el área común no será objeto de modificación**, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas imperceptibles, se factura el consumo total que arroje la diferencia entre el registro del totalizador y el consumo facturado a las cuentas hijas

FUNDAMENTOS LEGALES

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.*

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

Constituye igualmente fundamento jurídico de la presente providencia lo dispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, que al tenor literal preceptúa: *"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."*

PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION CRA 151 de 2.001.

TITULO I CAPITULO III ARTICULO 1.3.20.06, señalando que se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos , si la facturación es bimensual, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

-El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40m3).
-El (65%) para usuarios con un promedios de consumo menor a (40m3).

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."

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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 E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARTHA LUCIA SALGADO HIGUITA identificado con C.C. No. 24307295 por concepto de

INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARTHA LUCIA SALGADO HIGUITA enviando citación a Dirección de Notificación:, CONDOMINIO.MALABAR RESERVADO-AREA COMUN 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: MARTHA LUCIA SALGADO HIGUITA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19551003 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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. 251331-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251331-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	JUAN PABLO BEDOYA LOPEZ
Matrícula No	19612051
Dirección para Notificación	CL 71 # 10 - 62 MZ 16 CS 25 PS 2 NACEDEROS I ETAPA

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 integra, 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. 3681809

Resolución No. 251331-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251331 de 5 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE JULIO DE 2022 el señor JUAN PABLO BEDOYA LOPEZ identificado con C.C. No. 18510986, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 251331 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19612051 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 71 # 10 - 62 MZ 16 CS 25 PS 2 en el periodo facturado de Mayo de 2022.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JULIO DE 2022 en la que participó la señora Laylianna martinez como usuario del servicio y ALONSO ENRIQUE CASTAÑO 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° C17LA172475AA el cual registra una lectura acumulada de 937 m3. Con observacion: Instalación en buen estado, no hay daño o fuga alguna, se revisa uno se aprecia daño o fugas en medidor.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MAYO DE 2022 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 21 m3, avanzó de 889 a 910 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de MAYO DE 2022 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JUAN PABLO BEDOYA LOPEZ identificado con C.C. No. 18510986 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente

resolución al señor(a) JUAN PABLO BEDOYA LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 71 # 10 - 62 MZ 16 CS 25 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: JUAN PABLO BEDOYA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19612051 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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. 251332-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251332-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	SANDRA PATRICIA ARIZA
Matrícula No	959825
Dirección para Notificación	CR 4 # 58 C- 16 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 integra, 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. 3681806

Resolución No. 251332-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251332 de 5 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE JULIO DE 2022 la señora SANDRA PATRICIA ARIZA identificado con C.C. No. 52052289, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 251332 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 959825 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CR 4 # 58 C- 16 en los periodos facturados 2022-5,2022-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JULIO DE 2022 en la que participó la señora Laura Camelo como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° C17LA154136AA el cual registra una lectura acumulada de **1408 m3.** ***Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendo el arreglo.*** Situación que evidencia la causal del incremento en el consumo de los periodos reclamados.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MAYO de 2022** y en el periodo de **JUNIO de 2022**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y a la fuga externa por el aguastop del sanitario, en el Periodo de MAYO presentó una diferencia de **30 m³**, avanzó de **1310 m³ a 1340 m³**, en el Periodo de JUNIO presentó una diferencia de **40 m³**, avanzó de **1340 m³ a 1380 m³**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo de **MAYO de 2022** y en el periodo de **JUNIO de 2022, son los adecuados** y **NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del

predio ya que <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario</u> 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, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por SANDRA PATRICIA ARIZA identificado con C.C. No. 52052289 por concepto de COBRO DESCONOCIDO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora SANDRA PATRICIA ARIZA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 58 C- 16

haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SANDRA PATRICIA ARIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 959825 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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. 251342-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251342-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	claudia marcela castaño urrea
Matrícula No	1624816
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 24 VILLA DE LA PAZ

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 integra, 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. 3682510

Resolución No. 251342-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251342 de 6 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE JULIO DE 2022 la señora claudia marcela castaño urrea identificado con C.C. No. 34000129, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 251342 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1624816 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 7 CS 24 en el periodo facturado de Junio de 2022.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JULIO DE 2022 en la que participó la señora Marcela Garcia como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° P1515MMRSA80374AA el cual registra una lectura acumulada de 502 m3. Con observacion: Se observa en terreno predio desocupad, ademas se reviso instalaciones y no existen fugas.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de JUNIO DE 2022 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 **30 m3, avanzó de 471 a 501 m3**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y aunque se encontraba desocupado, el registro del medidor avanzó.

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.

Podemos observar que la Empresa efectivamente en el periodo de JUNIO DE 2022 ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el*

suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."

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

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 JUNIO DE 2022 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por claudia marcela castaño urrea identificado con C.C. No. 34000129 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) claudia marcela castaño urrea enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 7 CS 24 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: claudia marcela castaño urrea la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1624816 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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. 251348-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251348-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	HERIBERTO GRISALES DUQUE
Matrícula No	731125
Dirección para Notificación	CL 27 # 1 A- 50 MILLAN RUBIO

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 integra, 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. 3682525

Resolución No. 251348-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251348 de 6 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE JULIO DE 2022 el señor HERIBERTO GRISALES DUQUE identificado con C.C. No. 10117731, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 251348 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 731125 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 27 # 1 A- 50 en el periodo facturado 2022-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE JULIO DE 2022 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA75145AA el cual registra una lectura acumulada de ***37 m3. PREDIO con dos baños, uno con fuga externa por rebose, en el piso dos, FUGA EXTERNA.*** Situación que evidencia la causal del incremento en el consumo del periodo reclamado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **Junio de 2022**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo es por la utilización de servicio, los hábitos de los ocupantes del predio, y a la fuga visible por ***REBOSE EN EL SANITARIO DEL PISO DOS,*** situación por la que en el Periodo de Junio presentó una diferencia de **37 m³**, avanzó de **1039 m³ a 1076 m³**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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 **JUNIO de 2022, es el adecuado** y **NO** será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos</u>, 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, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por HERIBERTO GRISALES DUQUE identificado con C.C. No. 10117731 por concepto de COBRO DESCONOCIDO 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 HERIBERTO GRISALES DUQUE enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 27 # 1 A- 50 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HERIBERTO GRISALES DUQUE la cancelación de las sumas pendientes por

concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 731125 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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. 251358-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251358-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	JESUS ABAD
Matrícula No	19620480
Dirección para Notificación	CL 80 # 36 - 49 LT 13 CUCHILLA DE LOS CASTROS

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 integra, 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. 3682692

Resolución No. 251358-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251358 de 6 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE JULIO DE 2022 el señor JESUS ABAD identificado con C.C. No. 16269991, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 251358 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19620480 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CL 80 # 36 - 49 LT 13 en el periodo facturado de Abril, Mayo y Junio de 2022.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JULIO DE 2022 en la que participó ALONSO ENRIQUE CASTAÑO 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° J18FA818838 el cual registra una lectura acumulada de 493 m3. Con observacion: Predio solo al momento de la visita se visito el día viernes a las 4:10pm 8 de julio. Se visita hoy 11 julio 2:28 se marca al número anotado no contesta.se observa medidor por más de 10 minutos y este no presenta novedad alguna.sin daño o fuga

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2022 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación
2022	Junio	483	465	18	17	SIN OBSERVACION
2022	Mayo	465	451	14	18	SIN OBSERVACION

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2022** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin

solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JESUS ABAD identificado con C.C. No. 16269991 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JESUS ABAD enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 80 # 36 - 49 LT 13 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: JESUS ABAD la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19620480 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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. 251369-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251369-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	MATILDE ROSA MONTOYA GRISALES
Matrícula No	901785
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 29 DORADO-B VILLA CONSOTA

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 integra, 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. 3682945

Resolución No. 251369-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251369 de 6 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 6 DE JULIO DE 2022 el (la) señor(a) MATILDE ROSA MONTOYA GRISALES identificado con C.C. No. 42115200, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 251369 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 901785 Ciclo: 11 ubicada en: MZ 7 CS 29 en el periodo) facturado 2022-6

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

Es pertinente precisar lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE JULIO DE 2022, en la que participó la señora Diana Cruz como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° P2015MMRAL136552AA el cual registra una lectura acumulada de 102 m3. Se observa en terreno que el medidor tiene el visor quebrado. Además se encuentra en mal estado.
Nota. Se abre llave de agua y medidor no registra, es decir medidor frenado. Se revisó instalaciones y no existen fugas.

"*Se le recomienda a la 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*".

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 puede observar que el medidor del inmueble se ha reportado como frenado. Ante la imposibilidad que existe para medir los consumos reales del predio, la Empresa con base a lo estipulado en la Artículo 146 Inciso 2 de la Ley 142 de 1994, que enuncia: "*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*."; es decir, se procederá a cobrar el consumo del periodo de junio de 2022, que es el objeto de la presente reclamación, con base en el aforo del inmueble, teniendo en cuenta que el predio está ocupado por cuatro personas y que el consumo promedio mensual por persona oscila entre 5 m3 y 7mt3. Se cobraran 20 mt3 en el periodo de junio de 2022.

El grupo de Control de Perdidas no Técnicas, realizará el procedimiento para revisión y cambio del medidor, con lo que en facturaciones futuras se tendrá certeza del consumo del predio, de igual manera se iniciara la socialización del cambio del equipo de medida por frenado. Por lo tanto el usuario queda notificado del cambio del dispositivo de medida. Solicitud No 3688946 del día 11 de julio de 2022.

En consecuencia, el consumo facturado en el periodo junio de 2022 se reliquidara, el equipo de medida del predio se encuentra frenado. 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 **-18802** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2022-6	490	7	12	14175	24300	-10125
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2022-6	490	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA	2022-6	490	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2022-6	490	7	12	12147	20823	-8676

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MATILDE ROSA MONTOYA GRISALES identificado con C.C. No. 42115200 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) MATILDE ROSA MONTOYA GRISALES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 7 CS 29 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: MATILDE ROSA MONTOYA GRISALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 901785 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: c3647
Revisó: learagon

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. 251375-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251375-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO GOMEZ MUÑOZ
Matrícula No	1537695
Dirección para Notificación	CR 28 # 92- 10 MZ 5 CS 13 LA CORALINA

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 integra, 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. 3683691

Resolución No. 251375-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251375 de 7 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE JULIO DE 2022 el señor LUIS FERNANDO GOMEZ MUÑOZ identificado con C.C. No. 18503681, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 251375 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1537695 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 28 # 92- 10 MZ 5 CS 13 en el periodo facturado de Junio de 2022.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JULIO DE 2022 en la que participó el señor Luis Fernando gomez como usuario del servicio y ALONSO ENRIQUE CASTAÑO 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° C16LA581468AA el cual registra una lectura acumulada de 1276 m3. Con observacion: Instalación en buen estado, no hay daño o fuga alguna interna o externa.se aprecia en la factura que el cobro por vertimiento es mayor al cobro por consumo, se requiere una explicación a este tema, revisar consecutivos de lectura.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de JUNIO DE 2022 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 30 m3, avanzó de 1230 a 1260 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.

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

De acuerdo con el Decreto 302 de 2000, es la recolección de residuos, principalmente líquidos y/o aguas lluvias, por medio de tuberías y conductos. Forman parte de este servicio las actividades complementarias de transporte, tratamiento y disposición final de tales residuos.

Consagra el **DECRETO 1077 DE 2015 en el ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 4,** Que porque los inmuebles deberán estar conectados al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión del servicio de acueducto.

De acuerdo con lo establecido en el **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 5**, mediante el cual se reglamenta la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillando se exceptúan de la vinculación como usuarios del servicio de alcantarillado a aquellos usuarios que cuentan con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobada por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor del servicio de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble. *(Decreto 302 de 2000, art. 7).*

El servicio de alcantarillado prestado por parte de la Empresa, lo integran: el *Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles,* Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores con fundamento en DECRETO 1077 DE 2015 ARTÍCULO 2.3.1.1.1. *Definiciones numeral 8. (Decreto 3050 de 2013, art. 3).*

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 302 de 2000, *"La construcción de las redes locales y demás obras, necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto o de alcantarillado será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores; no obstante la entidad prestadora de los servicios públicos podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios de los servicios.*

Las redes locales construidas serán entregadas a la entidad prestadora de los servicios públicos, para su manejo operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.

Parágrafo. *Cuando la entidad prestadora de los servicios públicos no ejecute la obra, exigirá una póliza de estabilidad por cuatro o más años para garantizar la estabilidad de las redes locales.*

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

El servicio de alcantarillado prestado por parte de la Empresa, lo integran: el Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual

descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles, con fundamento en el artículo 3° del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 1° del Decreto 229 de 2002.

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 JUNIO DE 2022 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS FERNANDO GOMEZ MUÑOZ identificado con C.C. No. 18503681 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS FERNANDO GOMEZ MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 28 # 92- 10 MZ 5 CS 13 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: LUIS FERNANDO GOMEZ MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1537695 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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. 251389-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251389-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	DIANA YENY GALLEGO GUTIERREZ
Matrícula No	1102888
Dirección para Notificación	MZ 19 CS 16 VILLA SANTANA LAS BRISAS

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 3684044

Resolución No. 251389-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251389 de 7 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE JULIO DE 2022 la señora DIANA YENY GALLEGO GUTIERREZ identificado con C.C. No. 42141629, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 251389 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1102888 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 19 CS 16 en el periodo facturado 2022-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JULIO DE 2022 en la que participó la señora Diana Maldonado como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° P1915MMRAL123152AA el cual registra una lectura acumulada de **721 m3*.*** ***Se revisó instalaciones y no existen fugas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JUNIO de 2022** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **30 m³**, en el periodo de Junio avanzó de **670 m³** a **700 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita técnica, así:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **JUNIO de 2022 es el adecuado** y **NO** será reliquidado, ni modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por DIANA YENY GALLEGO GUTIERREZ identificado con C.C. No. 42141629 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora DIANA YENY GALLEGO GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 19 CS 16 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA YENY GALLEGO GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1102888 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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. 251401-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251401-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	ANDREA CASTAÑO
Matrícula No	19615714
Dirección para Notificación	CALLE 86 No 40-60 TORRE 1 APTO 1104 SAN JOAQUIN

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 integra, 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. 3684807

Resolución No. 251401-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251401 de 8 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE JULIO DE 2022 la señora ANDREA CASTAÑO identificado con C.C. No. 42158543, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 251401 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19615714 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CALLE 86 No 40-60 TORRE 1 APTO 1104 en el periodo facturado de Junio de 2022.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JULIO DE 2022 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° A15FA279416 el cual registra una lectura acumulada de 464 m3. Con observacion: Instalaciones en buen estado medidor funcionando correctamente predio con tres personas recién habitado

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de JUNIO DE 2022 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 **4 m3, avanzó de 457 a 461 m3**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y aunque se encontraba desocupado, el registro del medidor avanzó.

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.

Podemos observar que la Empresa efectivamente en el periodo de JUNIO DE 2022 ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el*

suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."

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

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 JUNIO DE 2022 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANDREA CASTAÑO identificado con C.C. No. 42158543 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANDREA CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 86 No 40-60 TORRE 1 APTO 1104 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: ANDREA CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19615714 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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. 251402-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251402-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	YAMIT GONZALEZ
Matrícula No	19628803
Dirección para Notificación	MZ 36 CS 27 PS 4 VILLA OLIMPICA

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 integra, 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. 3684814

Resolución No. 251402-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251402 de 8 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE JULIO DE 2022 el (la) señor(a) YAMIT GONZALEZ identificado con C.C. No. 86054034, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 251402 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19628803 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 36 CS 27 PS 4 en el periodo facturado 2022-6.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE JULIO DE 2022 en la que participó el(la) señor(a) Yamit González como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H21VA236570 el cual registra una lectura acumulada de **146 m3*. Instalaciones en buen estado, medidor funcionando correctamente, predio de dos pisos, dos baños, viven una persona, sin novedades.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JUNIO de 2022** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **52 m³**, de los cuales se facturaron **9 m³** por promedio, mientras se evidencia la posible causal del incremento en el consumo registrado, en el periodo de Junio avanzó de **73 m³** a **125 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **JUNIO de 2022 es el adecuado** y **NO** será reliquidado, ni modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por YAMIT GONZALEZ identificado con C.C. No. 86054034 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) YAMIT GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 36 CS 27 PS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: YAMIT GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19628803 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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. 251409-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Resolución No	**251409-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	JAIME ANDRES ROZO
Matrícula No	1930395
Dirección para Notificación	CR 45 A # 74- 51 MZ 69 CS 8 HACIENDA CUBA

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 integra, 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. 3687423

Resolución No. 251409-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 251409 de 8 DE JULIO DE 2022

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE JULIO DE 2022 el señor JAIME ANDRES ROZO identificado con C.C. No. 1110561606, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 251409 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1930395 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 45 A # 74- 51 MZ 69 CS 8 en el (los) periodo(s) facturado de Junio de 2022.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1930395**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2022	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	1164 m3	1148 m3	16 m3	56 m3	Cobro por diferencia de lectura: **16 m3** + **40 m3** acumulados = **56 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	1148 m3	1098 m3	50 m3	10 m3	Consumo por Promedio: **10 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **40 m3** pendientes por cobrar

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **11 de Julio de 2022**, procediendo con la revisión de las instalaciones, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del colaborador LUIS DAVID ZULUAGA OSPINA: **"1. se realizó visita al predio en el cual no se encontraron fugas visibles ni internas, las instalaciones hidráulicas están buenas, 2. en el predio viven 4 personas, las cuales permanecen por fuera de casa, 3. el medidor registra y funciona adecuadamente. Lectura actual 1178 m3."**

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que "**se cobran 40 m3 pend de meses anteriores y del actual se revisó predio se encontró**

fuga en tanque sanitario medidor normal ocup. 4 personas. “Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

TIPO CTA: N

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.
SUBGERENCIA COMERCIAL - NOTIFICACION DE VISITA
REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACIÓN.

Pereira, Mes: MAYO Día: 05 del Año 2022 HORA: 12:30

"Sin agua no hay vida, por eso como ciudadano me comprometo a usarla adecuadamente."

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:1930395 Ciclo:9 Ruta:9 Consecutivo: 2595
Dirección: CR 45 A # 74- 51 MZ 69 CS 8, HACIENDA CUBA
Nro. Medidor:M313-010924 **Uso:** RESID--EST 2
L.actual:1148 mts^3 **L.anterior** 1098 mts^3 **Dif. Lectura:** 50mts^3
Consumo pendiente:40 mts^3 **Lectura día visita:** 1155
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 10mt^3

Asunto: **NOTIFICACIÓN DILIGENCIA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION**

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes de **MAYO** de **2022**, del predio ubicado en: **CR 45 A # 74- 51 MZ 69 CS 8, HACIENDA CUBA** con Matricula **N° 1930395** , ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

Por lo anterior y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD N°006 de 2.007(Circular del Debido Proceso), me permito comunicarle que este Despacho llevará a cabo diligencia de Revisión Técnica para investigar las posibles causas que originaron dicho incremento. La cual se realizará después de **tres (3) días hábiles** contados a partir del día siguiente del recibo de este comunicado.

Por lo anterior se le solicita estar presente en la diligencia a efectos y de considerarlo pertinente aporte y solicite las pruebas que pretenda hacer valer dentro de la investigación del incremento referido.

En caso de no ser posible la entrega personal de la presente comunicación se dejará constancia en el predio de la fecha y hora en la que se realizar la visita requerida.

Atentamente,

OLGA LILIANA OCAMPO CONTRERAS
Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

Fecha Notificación: **5/25/2022**
Fecha Visita:**6/1/2022** Hora: **12:00:00 PM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 12:38 del día 25 de 05 del año 2022 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor PAULO [illegible] identificado (a) con C.C. N° 10101315

Nombre Quien Recibe [illegible] Propietario ___ Inquilino: X

Firma: ___ Nro. Telefónico: 3136644250

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **1930395**

N

FECHA NOTIFICACION:5/25/2022

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA:6/1/2022, Hora: **12:00:00 PM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO [mm/dd/aaaa]: JUNIO 1-2022 **HORA INICIO VISITA** 12.00

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Milady Vargas M identificado con C.C. N° 1077592897, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 4% de los consumos facturados en el mes de **MAYO de 2022**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **10 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CR 45 A # 74- 51 MZ 69 CS 8. HACIENDA CUBA **Uso**: RESID–EST 2
Ciclo:9 **Ruta**: 9 **Cons.**: 2595

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: CASA Nro. Niveles. 2 - Clase de Uso Residencial Nro. Ocupantes 4

(Si es uso **NO** es residencial favor indicar)
Nombre del establecimiento: _____

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:M313-010924 Última lectura:**1148**
- Diferencia de lectura:**50** Mt³ - Promedio: **10**Mt³ - Consumo NO facturado **40** Mt³

40
56
56 U

Información En Terreno:
1) Nro medidor: M313-010924 **Lectura:** 1158 Diámetro: ½ **Estado:** Bueno ✓ Malo __

Descripción Estado: _____

C) Descripción estado de las Instalaciones Internas y su funcionamiento:
Se revisan instalaciones del predio hay fuga en tanque sanitario 2' pero agua sale mas, cobro mantenerlo por casa sin planos

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa 55PD N° 006 de 2007 y el artículo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a (EL, La),Señor(a) _____ identificado(a) con c.c. N° _____ quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

Siendo las 12:10, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Milady Vargas 1077592897
Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita
Propietario: __ **Inquilino:** X 3124243138

Nombre y C.C. Testigo Visita

"Sin agua no hay vida, por eso como ciudadano me comprometo a usarla adecuadamente".

SAMUEL MEJIA
Nombre Funcionario que realiza la Visita

En mi calidad de revisor, libre, voluntariamente y notificado de las implicaciones legales que se desprenden de cometer delito de falsedad en documento privado y demás implicaciones legales, bajo la gravedad de juramento manifiesto que el usuario del predio descrito se negó a atender/firmar el presente documento.

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. **1930395** Por la Empresa, respecto al período de **JUNIO DE 2022, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones

hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio".

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JAIME ANDRES ROZO identificado con C.C. No. 1110561606 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JAIME ANDRES ROZO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 45 A # 74- 51 MZ 69 CS 8 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JAIME ANDRES ROZO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1930395 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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. 20771-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Recurso No	**20771-52**
Fecha Resolución Recurso	11 DE JULIO DE 2022
RECLAMO	250197 de 2 DE JUNIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**CONFIRMA**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	NOHEMY MARIN QUITIAN
Identificación del Peticionario	42096489
Matrícula No.	313684
Dirección para Notificación	CR 3 # 36- 42 CAÑARTE

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 20771-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

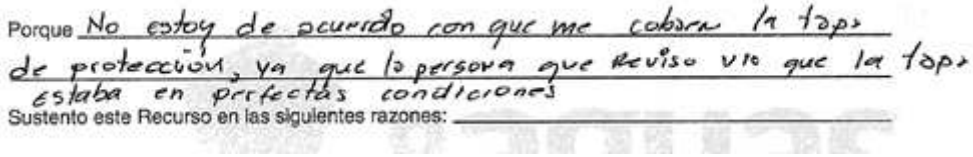
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 20771 DE 17 DE JUNIO DE 2022 SOBRE **RECLAMO No. 250197 DE 18 DE MAYO DE 2022**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) NOHEMY MARIN QUITIAN, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42096489 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 250197-52 de 2 DE JUNIO DE 2022, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 313684 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 3 # 36- 42, Barrio CAÑARTE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2022-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 17 DE JUNIO DE 2022 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque no se encuentra inconforme con el cobro por valor de $286.301 de instalación domiciliaria en el periodo facturación mayo/2022, *Por concepto de cobro de tapa de protección, la usuaria no acepta el cambio de la tapa ni su cobro porque afirma que la tapa estaba buena , solicita que sino le rebajan el costo de la misma, se la admitan en los predios donde va solicitar nuevas matrículas. solicita revisión y reliquidación,*


Porque No estoy de acuerdo con que me cobren la tapa de protección, ya que la persona que Revisó vio que la tapa estaba en perfectas condiciones
Sustento este Recurso en las siguientes razones:

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de dar respuesta al escrito de recurso de reposición, se efectuó análisis de la respuesta del reclamo y del procedimiento realizado por la Empresa en la ejecución de la orden de trabajo y se evidencia, que la Empresa si suministró e instaló tapa de protección con visor, al predio con matrícula 313684, se adjunta evidencia de la tapa nueva que se encuentra instalada en el anden del predio reclamante

La tapa anteiror, se encuentra en poder de usuario, y podrá reutilizarla para las nuevas conexiones que requiere, es decir debe estar pendiente al momento que los contratistas se desplazen al predio para realizar las conexioenes nuevas y si le puedan instalar la tapa, aunque esta no tenga protección con visor para el medidor, pero es una decisión del suscriptor, quien debe proteger el equipo de medida, el cual es de su propiedad.

Se observa que al predio de matrícula **N° 313684** se le generó cobro por concepto de instalación domiciliaria mediante cumplidos **Nro. 385479839, 385479840, 385479837 y. 3854798398,** correspondientes a instalación domiciliaria, medidor, IVA medidor e IVA respectivamente y facturados en el periodo de Mayo de 2022**,** diferidos a 1 cuota la cual, y se liquidaron los siguientes items así:

Recursos tarea: (10309) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 3542670

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	160.670,59	1,00	0,00	0,00	19,00	30.527,41	191.198,00
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLÁSTICA	137.588,00	1,00	20,00	27.517,60	19,00	31.370,06	196.475,66
1350100022	ARENA	0,00	3,00	20,00	0,00	19,00	0,00	0,00
1350100033	CEMENTO GRIS	0,00	3,00	20,00	0,00	19,00	0,00	0,00
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	27.010,00	1,00	20,00	5.402,00	19,00	6.158,28	38.570,28
1570300250	INSTALACION EN ANDEN DE CAJA Y/O TAPA DE PROT	35.893,00	1,00	20,00	7.178,60	19,00	8.183,60	51.255,20

VALOR TOTAL DE LA ORDEN DE TRABAJO 477.499,15

Se le reitera la informacion brindada en el reclamo inicial: *que la tapa instalada cuenta con los requerimientos técnicos de protección y visibilidad para una adecuada lectura de los consumos del predio, de igual forma, ante su solicitud se le sugiere estar atenta a la instalación que realizara la Empresa contratista en los predios para los que solicitó independización, en los cuales, puede solicitar a los operarios de terreno la instalación de la tapa referenciada en la acometida de alguno de ellos.*

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó el suministro e instalación de tapa de proteccion con visor, es correcto.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través de los cumplidos **385479839, 385479840, 385479837 y. 3854798398**, a la matrícula **313684**.

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 COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar NO PROCEDENTE el Recurso presentado por NOHEMY MARIN QUITIAN y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 250197-52 de 2 DE JUNIO DE 2022, 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. 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 11 DE JULIO DE 2022

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 20772-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Recurso No	**20772-52**
Fecha Resolución Recurso	11 DE JULIO DE 2022
RECLAMO	250320 de 8 DE JUNIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	JORGE ANTONIO ROMERO VISANCO
Identificación del Peticionario	9761353
Matrícula No.	19574575
Dirección para Notificación	MZ A CS 5 PRADO SUR

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 20772-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 20772 DE 21 DE JUNIO DE 2022 SOBRE **RECLAMO No. 250320 DE 23 DE MAYO DE 2022**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JORGE ANTONIO ROMERO VISANCO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 9761353 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 250320-52 de 8 DE JUNIO DE 2022, 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. 19574575 Ciclo 5, ubicada en la dirección MZ A CS 5, Barrio PRADO SUR en el (los) periodo(s) facturados(s) 2022-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 21 DE JUNIO DE 2022 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentanto lo siguiente:

Porque considero un cobro excesivo por consumo de agua acumulado, ya se verifica con el acueducto pero no se puede establecer lo pago.

Sustento este Recurso en las siguientes razones: por que el inmueble lo ocupan 2 personas. el extracto es estrato bajo no es comercial. la casa es de una planta, y consideramos que no es justo

Este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

*Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 19574575**, se ha facturado de la siguiente manera:*

Lecturas del predio 19574575 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (52)

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Ocupa	Observación
ACUEDUCTO	2022	Mayo	1	659	554	81	20	V	11-05-22 1(		CONSUMO DE AGUA ACUMULADA
ACUEDUCTO	2022	Mayo	2	659	554	20	20	V	11-05-22 1(		Cons.Pendte x facturar Res_006
ACUEDUCTO	2022	Mayo	3	659	554	105	20	V	11-05-22 1(		SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2022	Abril	1	554	455	20	19	V	10-04-22 1(		Cons.Pendte x facturar Res_006
ACUEDUCTO	2022	Abril	2	541	455	86	19	V	10-04-22 1(		SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2022	Marzo	1	455	424	31	14	V	13-03-22 9:		SE VERIFICO LECTURA

*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 **25 de Mayo de 2022**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO **"POR FAVOR AGREGAR A DIRECCIÓN POR LA ENTRADA A LA ARGENTINA, ZONA DE INVASIÓN, MEDIDOR UBICADO POR DETRAS DE LA CASA, SE REVISA EL MEDIDOR REGISTRA 754 m3".** se desvirtúa error del lector.*

*Se observa que el día **02 de Mayo de 2022** se procedió por parte del grupo de previa por debido proceso con la revisión al predio esta vez utilizando el geófono en busca de algún tipo de fuga interna, se realizó la siguiente observación por parte del funcionario FERNANDO EMILIO TORRES: **"Se revisó el predio con el geófono el cual no existe fuga interna".***

*Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **14 de Mayo** en donde manifiestan que **"Se cobran 81 m3 quedando pendientes 90 m3 de los meses 4 y 5. Se revisó y no se encontraron daños de agua."***

*Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo de **Mayo de 2022**, ya que se contó con la siguiente facturación:*

- *En el periodo de **Mayo de 2022** el predio tuvo una diferencia de lectura de **105 m3**, de los cuales se le facturaron **20 m3** consumo promedio más **61** de consumo acumulado para un total facturado de **81 m3** dejando así un consumo acumulado de **90 m3** pendientes por facturar.*

Es de tener en cuenta que la Empresa ha realizado las visitas técnicas y con el equipo especializado del geófono pero no se ha identificado la presencia de fuga interna en el predio, por lo anterior, se le recomienda al usuario que de manera particular contrate el servicio de geófono, identifique la fuga interna y realice las reparaciones pertinentes, una vez realizadas las reparaciones debe hacer allegar los soportes del diagnóstico del geófono particular y las evidencias de la reparación con el fin de que la Empresa determine si procede la reliquidación del consumo facturado al predio.

*De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19574575**por la Empresa, respecto al período de **Mayo de 2022, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento,*

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

*Con ocasión de la reclamación, se efectó visita técnica el **25 de Mayo de 2022**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO **"POR FAVOR AGREGAR A DIRECCIÓN POR LA ENTRADA A LA ARGENTINA, ZONA DE INVASIÓN, MEDIDOR UBICADO POR DETRAS DE LA CASA, SE REVISA EL MEDIDOR REGISTRA 754 m3".** se desvirtúa error del lector.*

*Se observa que el día **02 de Mayo de 2022** se procedió por parte del grupo de previa por debido proceso con la revisión al predio esta vez utilizando el geófono en busca de algún tipo de fuga interna, se realizó la siguiente observación por parte del funcionario FERNANDO EMILIO TORRES: **"Se revisó el predio con el geófono el cual no existe fuga interna".***

*Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **14 de Mayo** en donde manifiestan que **"**Se cobran 81 m3 quedando pendientes 90 m3 de los meses 4 y **5. Se revisó y no se encontraron daños de agua."***

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar los periodos de MAYO Y JUNIO DE 2022, cobrando el consumo promedio del predo equivalente a 20 m3.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en los periodos de MAYO Y JUNIO DE 2022, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recuerda que el mantenimiento de las redes internas es responsabilidad del usuario, por lo tanto, debe identificar la fuga y cambiar la tuberia, porque la Empresa, ya desplazó personal y no encontró fuga imperceptible con el geófono. Tambien puede cerrar la llave de paso para evitar el incremento del consumo, mientras cambia la tuberia, porque la Empresa en los proximos periodos facturara de acuerdo al registro del medidor.

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

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)

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-864852** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2022-6	483	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2022-5	483	7	68	12147	118000	-105853
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2022-5	483	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2022-6	483	7	176	14175	356395	-342220
CONSUMO ACUEDUCTO	2022-6	483	7	176	12147	305411	-293264
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2022-5	483	7	68	14175	137698	-123523

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por JORGE ANTONIO ROMERO VISANCO en contra de la Resolución No. 250320-52 de 8 DE JUNIO DE 2022, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 19574575 la suma de **-864852**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350
Revisó: learagon

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. 20774-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Recurso No	**20774-52**
Fecha Resolución Recurso	11 DE JULIO DE 2022
RECLAMO	250463 de 31 DE MAYO DE 2022
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	BEATRIZ ELENA RAMIREZ GOMEZ
Identificación del Peticionario	30306509
Matrícula No.	1786128
Dirección para Notificación	CL 81 A # 27- 37 MZ 1 CS 19 ALTAVISTA

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 20774-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

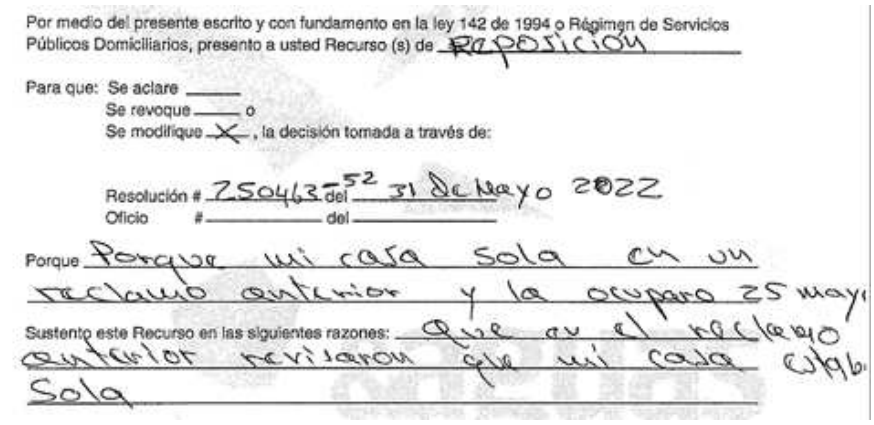
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 20774 DE 21 DE JUNIO DE 2022 SOBRE RECLAMO No. 250463 DE 26 DE MAYO DE 2022

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) BEATRIZ ELENA RAMIREZ GOMEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 30306509 interpuso fuera de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 250463-52 de 31 DE MAYO DE 2022, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBROS POR PROMEDIO de la factura con matrícula No. 1786128 Ciclo 10, ubicada en la dirección CL 81 A # 27- 37 MZ 1 CS 19, Barrio ALTAVISTA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2022-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 21 DE JUNIO DE 2022 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión asi:


Por medio del presente escrito y con fundamento en la ley 142 de 1994 o Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, presento a usted Recurso (s) de Reposicion

Para que: Se aclare ____
Se revoque ____ o
Se modifique X, la decisión tomada a través de:

Resolución # 250463-52 del 31 de Mayo 2022
Oficio # ____ del ____

Porque Porque mi casa sola en un reclamo anterior y la ocupaba 25 mayo

Sustento este Recurso en las siguientes razones: que en el reclamo anterior revisaron que mi casa estaba sola

Este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

2) Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SA ESP, resolvió en primera instancia la reclamación mediante Resolución 250463-52 de 31 DE MAYO DE 2022, por la cual se declaró no procedente la misma, porque en el periodo de mayo de 2022, no se le liquidó consumo, el medidor no arrojó diferencia de lectura, pero si se le liquidó el valor del procedimiento de corte y reconexión, dejaron acumular dos facturas en

mora y el plazo para cancelar la factura de abril de 2022 era el 04/05/2022 y al no realizar el pago dentro de la fecha límite, se generó orden de corte la cual se ejecutó el 05/05/2022. Se evidencia que realizó pago el 13 de mayo, por lo cual se generó la orden de reconexión respectiva, procedimiento, que tiene un costo de $46.000.

3) Que este Departamento generó y envió Citación a la dirección suministrada por el reclamante, el día 01 de junio de 2022, para que se presentara a la notificación personal de la decisión N° **250463-52**. y no fue posible su entrega, pues en esta dirección no fue recibida la citación y no hubo quien firmara la respectiva guia del correo de certificado, por lo tanto hubo devolución, y al no poderse realizar, se procedió a notificar por AVISO, el cual se envió nuevamente a la dirección indicada por el usuario el día **9 de junio de 2022**, sin embargo en la Empresa la notificación por aviso, se realiza en dos sitios, 1. a la dirección suministrada por el usuario, 2. En la página Web de la Empresa.(www.aguasyaguas.com.) quedando surtida la notificación al día siguiente hábil, **es decir el 10/06/2022,** y quedó en firme la decisión por no haber presentado los recursos de Ley ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes, dando aplicación así, de los artículos 69 y 74 de CPACA. Ley 1437 de 2011, **término que venció el día 17 de junio 2022.**

3) Que la decisión 250463-52 de 31 DE MAYO DE 2022 quedó en firme por no haberse presentado los recursos de Ley, ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes, dando aplicación así, de los artículos 69 y 74 de CPACA. Ley 1437 de 2011.

> ***Artículo 69. Notificación por aviso.*** *Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*
>
> ***Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos.*** *Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:*
>
> *1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque*
> *2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.*
> *3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.*
>
> *El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.*
> *De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.*

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

4) Que vencido el tiempo para interponer los recursos de Ley, **impugnó la antedicha decisión, presentando escrito el día 21 de junio de 2022**, donde manifiesta que presenta Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, contra la decisión inicial.

5) Se revisaron los archivos del Departamento de Servicio al Cliente y se pudo verificar que la decisión en mención no fue recurrida oportunamente, **el termino venció el 17 de junio de 2022**, en consecuencia el acto quedó debidamente ejecutoriado por lo que sus efectos legales son de aplicación inmediata y definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 C.P.A.C.A.

Así las cosas, la viabilidad del recurso que se revisa por fuera de los términos, **habiéndose presentado el día 21 de junio de 2022**, ante la oficina de Servicio al Cliente, conforme a los artículos 77 y 78 del C.P.A.C.A, que se transcribe a continuación.

LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78

"Artículo 77. *Requisitos.* Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad

Artículo 78. *Rechazo del recurso.* Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1 y 2 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja."

En mérito de lo expuesto y estando facultado por la ley, EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P. .

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a) BEATRIZ ELENA RAMIREZ GOMEZ, identificado con C.C. No. 30306509, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

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.

ARTÍCULO 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 gubernativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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. 20782-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

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

Recurso No	**20782-52**
Fecha Resolución Recurso	11 DE JULIO DE 2022
RECLAMO	249400 de 4 DE ABRIL DE 2022
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	ALBA CECILIA ALZATE
Identificación del Peticionario	34044313
Matrícula No.	70516
Dirección para Notificación	CR 15 BIS # 8- 80 LOS ALPES

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia integra, 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. 20782-52

DE: 11 DE JULIO DE 2022

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 20782 DE 28 DE JUNIO DE 2022 SOBRE RECLAMO No. 249400 DE 28 DE MARZO DE 2022

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ALBA CECILIA ALZATE, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34044313 interpuso **FUERA de los términos legales** Recurso de Reposición contra Resolución No. 249400-52 de 4 DE ABRIL DE 2022, 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. 70516 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 15 BIS # 8- 80, Barrio LOS ALPES en el (los) periodo(s) facturados(s) 2022-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 28 DE JUNIO DE 2022 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentó: *USUARIO INCONFORME CON EL COBRO DE LA FACTRUACION DEL MES DE MARZO Y EL CONSUMO DE AGUA ACUMULADA, PIDE QUE POR FAVOR LE REVISEN Y REELIQUIDEN YA QUE ELLA NO TUVO DERRAMAMIENTO DE AGUA.* al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

1) Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira SA ESP, resolvió en primera instancia la reclamación 249400 el 28 DE MARZO DE 2022 mediante Resolución 249400-52 de 4 de ABRIL de 2022 por la cual se declaró no procedente la misma, y se informó lo siguiente:

   Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE MARZO DE 2022 en la que participó la señora Alba Cecilia Alzate como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1315MMCEL34491AA el cual registra una lectura acumulada de 1777 m3. Con observacion: Posible fuga interna se requiere el geofono, predio desocupado, favor llamar antes de hacer la visita con el geofono.

   *Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de MARZO de 2022, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de **127 m3** que registró el equipo de medida se facturaron **10 m3**, quedando pendiente por facturar **17 m3** se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura*

   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 MARZO DE 2022 es correcto y no será modificado.

2) Que este Departamento generó y envió Citación a la dirección suministrada por el reclamante, el día 5 de abril de 2022, para que se presentara a la notificación personal de la decisión N° **249400-52, la cual se realizó el 11 de abril de 2022** y quedó en firme la decisión por no haber presentado los recursos de Ley, ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes, dando aplicación así, de los artículos 69 y 74 de CPACA. Ley 1437 de 2011, **término que vencía el día 20 de abril de 2022**.

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO No. 249400 DE 28 DE MARZO DE 2022

Resolución No. 249400-52 de 4 DE ABRIL DE 2022

Que se hace hoy **11 DE ABRIL DE 2022**, notificación al (la) señor (a) **ALBA CECILIA ALZATE**, quien se identifica con **C.C.** No. **34044313** a quien se le hizo entrega de la copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma providencia.

ALBA CECILIA ALZATE
34044313
NOTIFICADO

ARLEY DE JESUS MEJIA
NOTIFICADOR

3) Que vencido el tiempo para interponer los recursos de Ley, impugnó la antedicha decisión, presentando recurso el día **28 de junio de 2022,** en el centro de servicios de la Empresa, donde manifiesta su inconformidad con la respuesta emitida en la Resolución N° **249400-52**, y solicita se le revoque la decisión del predio con la matrícula **70516,** manifiesta que presenta Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, contra la decisión inicial.

5) Se revisaron los archivos del Departamento de Servicio al Cliente y se pudo verificar que la decisión en mención no fue recurrida oportunamente, **el termino venció el 20 de abril de 2022**, en consecuencia el acto quedó debidamente ejecutoriado por lo que sus efectos legales son de aplicación inmediata y definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 C.P.A.C.A.

Así las cosas, la viabilidad del recurso que se revisa por fuera de los términos, **habiéndose presentado el día 28 de junio de 2022**, ante la oficina de Servicio al Cliente, conforme a los artículos 77 y 78 del C.P.A.C.A, que

se transcribe a continuación.

LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78

Artículo 77. Requisitos. *Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.*

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.

3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.

4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Artículo 78. Rechazo del recurso. *Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.*

En mérito de lo expuesto y estando facultado por la ley, EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a) ALBA CECILIA ALZATE, identificado con C.C. No. 34044313, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

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.

ARTÍCULO TERCERO. Contra la presente decisión procederá el Recurso de Queja, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de la misma, el cual deberá ser interpuesto directamente por el interesado ante la entidad referida, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín, Avenida 33 No 74 B 253.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: e0350

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 8600-52 de 11 DE JULIO DE 2022.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA LORENA MORALES 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:

Resolución No	**8600-52**
Fecha Resolución	11 DE JULIO DE 2022
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	21 DE JULIO DE 2022
Fecha de Desfijación	22 DE JULIO DE 2022
Nombre del Peticionario	CLAUDIA LORENA MORALES PARRA
Matrícula No	643007
Dirección para Notificación	EL NOGAL CLUB RESIDENCIAL AV SUR 84-20 APTO 113 BELMONTE

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 integra, auténtica y gratuita del acto administrativo notificado.

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 11 DE JULIO DE 2022

Señor (a):
CLAUDIA LORENA MORALES PARRA
EL NOGAL CLUB RESIDENCIAL AV SUR 84-20 APTO 113 - BELMONTE
Teléfono: 3456932
PEREIRA

Radicación: No. 8600 Radicado el 5 DE JULIO DE 2022
Matrícula: 643007
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: EL DIA 28 DE JUNIO HICE SOLICITUD DE MANERA URGENTE DADO EL DAñO QUE TENGO DE ESCAPE DE AGUA CONTINUA Y NO TIENE LLAVE DE PASO PARA CERRAR MIENTRAS LO SOLUCIONAN; COMO TAL SE REQUIERE INSTALACIóN DE LLAVE DE PASO DE LA CASA BELMONTE MANZANA 7A CASA 16. EL DIA DE HOY ME COMUNICO AL CHAT Y ME INDICAN QUE FUE CERRADA LA SOLICITUD CON LA SIGUIENTE OBSERVACIóN INDICó EL CHICO: \

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

En atención a su escrito petitorio radicado el 5 de Julio de 2022, al respecto comedidamente me permito precisar lo siguiente:

me permito informar que el problema citado, se procedió por parte del Grupo de Medición a atender dicha situación con la orden de trabajo N° 3683593 del 8 de Julio de 2022 realizando la instalación de la llave de paso en el predio.

De igual modo, por parte del Departamento de Servicio al Cliente se le presentan excusas al usuario por los contratiempos presentados.

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

Dar por atendida la solicitud de información presentada por el (la) señor (a) CLAUDIA LORENA MORALES PARRA, identificado con C.C. No 42134084 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) CLAUDIA LORENA MORALES PARRA enviando citación a Dirección de Notificación: EL NOGAL CLUB RESIDENCIAL AV SUR 84-20 APTO 113 - BELMONTE haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE JULIO DE 2022

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre

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