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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258294-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA HOLGUIN** 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	**258294-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	ANA HOLGUIN
Matrícula No	19633701
Dirección para Notificación	CS 49 CAIMALITO - CENTRO CAIMALITO - LA CARBONERA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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 Servicio 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. 4034047

Resolución No. 258294-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258294 de 12 DE JULIO DE 2023

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 12 DE JULIO DE 2023 la señora ANA HOLGUIN identificado con C.C. No. 39406818, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258294 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto N° 19633701 Ciclo: 14 ubicada en: CS 49 CAIMALITO - CENTRO en los periodos facturados FEBRERO , MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO 2023.

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 13 DE JULIO DE 2023 en la que participó la señora Ana Olguín como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL148608AA el cual registra una lectura acumulada de 65 m3 con observacion: En este sector de caimalito la empresa no presenta el servicio de alcantarillado.

En primer término se le hace saber al peticionario que conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios que: *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir desde el período de FEBRERO a JUNIO de 2023.

El concepto SSPD-OJ 2006-258 emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el

ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

En la visita practicada al predio, se concluye es procedente acceder a sus pretensiones de retirar el cobro por el servicio de alcantarillado, y por consiguiente la reliquidación de los dineros cancelados por este servicio de los últimos 5 periodos, porque en este sector la Empresa no administra este servicio. por lo cual se reliquida a favor del servicio de acueducto los valores cancelados por el usuario para el servicio de alcantarillado. Igualmente se le informa que desde el mes de 18 julio de 2023, el Grupo de Matrículas inactivó el cobro del servicio de alcantarillado, por lo cual no se liquidó en la facturación de julio ningun cobro por este servicio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-126380** detallado así:

Concepto	**Período**	**Causal**	**Cons. Liq.**	**Cons. Fact.**	**Valor Liq.**	**Valor Fact.**	**Rebajado**
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-6	407	0	5	0	126380	-126380

Por lo anterior, este Departamento ACCEDIÓ a su pretensión y reliquida la suma de $126.380, cancelado desde el 9 de marzo al 10 de julio de 2023, a favor del servicio de acueducto, por constituir cobros no debidos. el cual se verá aplicado en el sistema de información comercial a partir de la fecha.

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 148. Ley 142 de 1994 - **Requisitos de las facturas**. . ***No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario*** (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.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ANA HOLGUIN identificado con C.C. No. 39406818 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANA HOLGUIN enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 49 CAIMALITO - CENTRO haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANA HOLGUIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19633701 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: smontes
Revisó: learagon

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258459-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

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

Resolución No	**258459-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	CONSUELO CORREA
Matrícula No	951673
Dirección para Notificación	CALLE 19 8-34 OFICIAN 1004 EDIFICIO CORPORACION FINANCIERA LA ESPERANZA

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 Servicio 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. 4045103

Resolución No. 258459-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258459 de 24 DE JULIO DE 2023

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE JULIO DE 2023 la señora CONSUELO CORREA identificado con C.C. No. 34041080, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258459 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 951673 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 2 # 34- 11 APTO 2 en los periodos facturados 2023-3,2023-4, 2023-5, 2023-6, 2023-7.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 951673**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
JULIO	528 m3	524 m3	4 m3	33 m3	consumo por promedio se cobraron 30 m3 de agua acumulada pendientes por cobrar del mes de abril (.Art. 146-Ley 142/94)
JUNIO	524 m3	521 m3	3 m3	31 m3	Consumo por promedio, se cobraron 28 m3 de agua acumulada de los 58 m3 que estaban pendientes por cobrar del mes de abril. Quedan pendientes por cobrar 30 m3 de agua acumulada. (Art. 146-Ley 142/94)
MAYO	521 m3	507 m3	14 m3	14 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
ABRIL	507 m3	442 m3	65 m3	7 m3	Consumo por promedio quedan 58 m3 de agua acumulada,

					pendientes por cobrar.(Art. 146-Ley 142/94)
MARZO	442 m3	420 m3	22 m3	22 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 **P2015MMRAL134291AA** cual registra una lectura acumulada de 528 m3.

En la visita técnica N° 4045103, realizada por el técnico FREDDY RAMOS el día 28 de JULIO de 2023 arrojaron las siguientes observaciones: **Se llama al teléfono registrado varias veces y no contestan, se visita el predio está desocupado, se observa el medidor durante cinco minutos y no registra consumo.**

Cabe señalar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

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

- En el periodo de **MARZO DE 2023** se factura por estricta diferencia de lectura
- En el periodo de **ABRIL de 2023** la diferencia de lectura fue de 65 m3, pero solo se cobraron 7 m3 de agua acumulada, mientras la empresa investigaba la causa del alto consumo.
- En el periodo de **MAYO DE 2023** se facturo por estricta diferencia de lectura.
- En el periodo de **JUNIO DE 2023** la diferencia de lectura fue de 3 m3, pero se cobraron 28 m3 de agua acumulada de los 58 m3 que estaban pendientes por cobrar del mes de abril, quedando 30 m3 pendientes por facturar.
- En el periodo de **JULIO DE 2023** la diferencia de lectura fue de 4 m3 pero se cobraron los 30 m3 de agua acumulada que estaban pendientes por facturar del mes de abril.

Por otro lado, Cumpliendo con el debido proceso se programó visita técnica previa a la facturación en el periodo de ABRIL Y MAYO DE 2023, para verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación, en la visita realizada se encontró que: **"*No permiten el ingreso, dicen que no tiene fugas y el medidor registra y tiene la llave de paso mala"***

TIPO CTA: N

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

"Revisa frecuentemente las instalaciones hidráulicas de tu predio, cuida el recurso hídrico, este es tu aporte al cuidado del medio ambiente. Todos te lo agradeceremos."

Pereira, Mes: may Día: 25 del Año 2007 HORA: 12:15

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:951673 Ciclo:3 Ruta:8 Consecutivo: 60250
Dirección: CR 2 # 34- 11 APTO 2, LA ESPERANZA
Nro. Medidor:P2015MMRAL134291AA **Uso:** RESID--EST 2
L.actual:507 mts³ **L.anterior** 442 mts³ **Dif. Lectura**: 65mts³
Consumo pendiente:58 mts³ **Lectura día visita:** 573
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 7mt³

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 **2023**, del predio ubicado en: **CR 2 # 34- 11 APTO 2, LA ESPERANZA** con Matrícula **N° 951673** , 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 C

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

Fecha Notificación: 5/25/2023
Fecha Visita:**5/31/2023** Hora: **11:00:00 AM** Nro. Notificación: **SEGUNDA**

Siendo las 12:15 del día 25 de 05 del año 2023 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Juan Camilo Osorno Identificado (a) con C.C. N° 1004776125

Nombre Quien Recibe_____ Propietario ____ Inquilino:___

Firma:_____ Nro. Telefónico: _____

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **951673**

N

FECHA NOTIFICACION:5/25/2023

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA 5/31/2023 Hora: **11:00:00 AM** Nro. Revisión: SEGUNDA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 5/31/23 **HORA INICIO VISITA** 11:00

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) _____ 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 8.29% de los consumos facturados en el mes de **ABRIL de 2023**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **7 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CR 2 # 34- 11 APTO 2, LA ESPERANZA **Uso:** RESID--EST 2
Ciclo:3 **Ruta:** 6 **Cons.:** 60250

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: Apto -Nro. Niveles 1 - Clase de Uso Res Nro. Ocupantes 2

(Si es uso **NO** es residencial favor indicar:)
Nombre del establecimiento: 61-31=30

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:P2015MMRAL134291AA Última lectura:**507**
- Diferencia de lectura:**65** Mt³ - Promedio: **7**Mt³ - Consumo NO facturado **58** Mt³

Pend: 58m3 x 14 / 30m3 / 61

:_____

Información En Terreno:
1) Nro medidor: P2015MMRAL134291 **Lectura:** 527 Diámetro: 1/2 **Estado:** Bueno: X Malo: __

Descripción Estado: Bueno, cliente no registra - no [illegible] de la visita

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento: [illegible] la visita

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 11:11, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

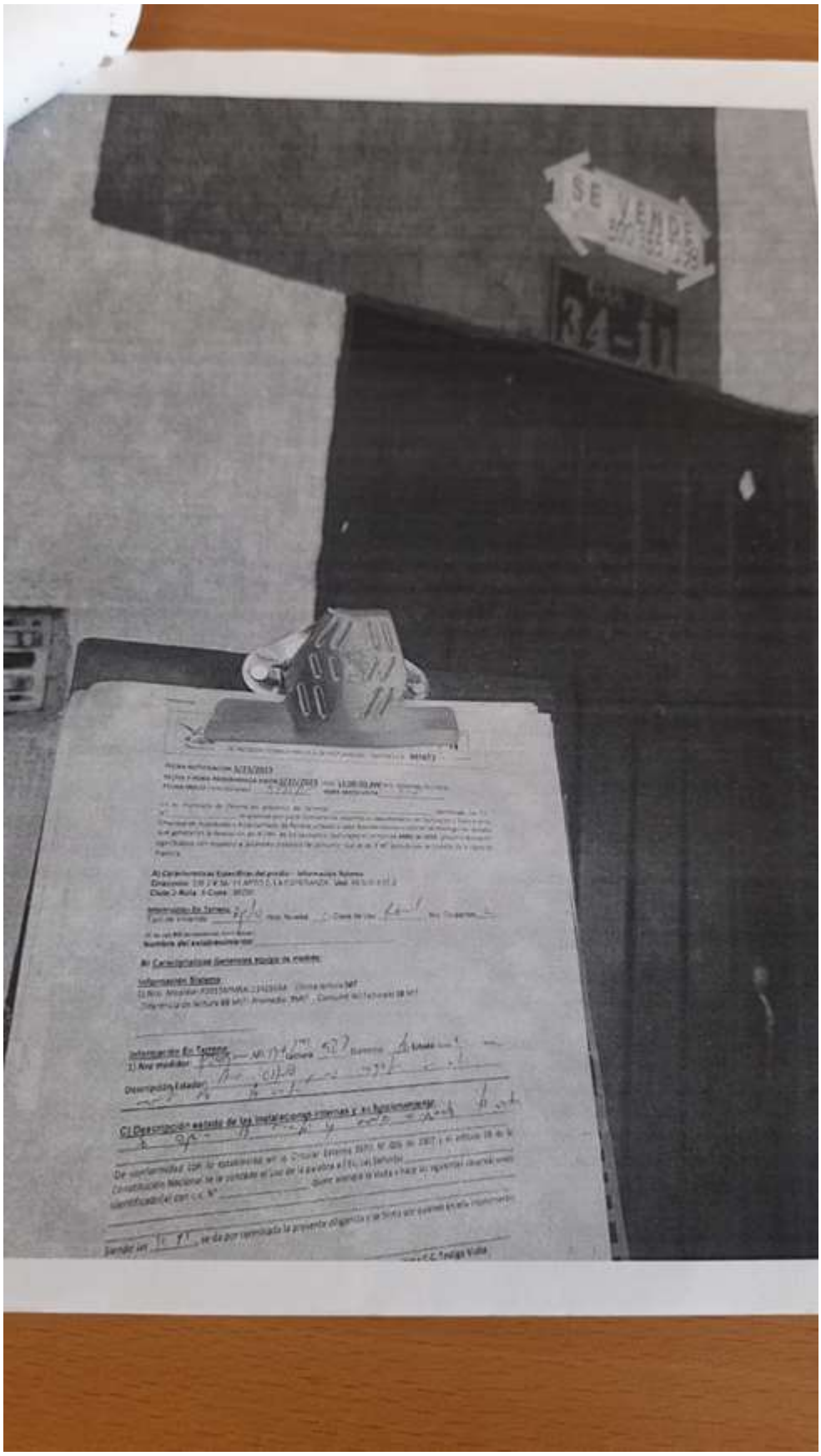
Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita
Propietario: __ **Inquilino:** __

Nombre Funcionario que realiza la Visita

Nombre y C.C. Testigo Visita

"Moderar el consumo de agua en tu baño es cuidar la economía familiar, pues gran parte del consumo total de agua en casa proviene del uso del baño."

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.


SE VENDE
34-37

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **951673**

N

FECHA NOTIFICACION:4/27/2023

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA 5/4/2023 Hora: **1:30:00 AM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 5-4-2023 **HORA INICIO VISITA** 1:30

2da visita

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Diana Taborda identificado con C.C. N° [illegible] 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 8.289999999999991% de los consumos facturados en el mes de **ABRIL de 2023**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **7 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CR 2 # 34- 11 APTO 2, LA ESPERANZA **Uso**: RESID--EST 2
Ciclo:3 **Ruta**: 8 **Cons.**: 60250

no se pudo ingresar ella dice que no tienen fugas y el medidor registra, y tiene los llaves de paso malas, ella es inquilina y vive sola

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: casa -Nro. Niveles. 2 - Clase de Uso R/C Nro. Ocupantes 1

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

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:P2015MMRAL134291AA Última lectura:**507**
- Diferencia de lectura:**65 Mt³** - Promedio: **7Mt³** - Consumo NO facturado **58 Mt³**

:_____

Información En Terreno:
1) Nro medidor: P2015MMRAL134291AA **Lectura**: 511 ; Diámetro: 1/2 **Estado**: Bueno ✓ Malo: __

Descripción Estado: medidor en buen estado, las llaves de paso están dañadas, medidor,

C) Descripción estado de las instalaciones internas y su funcionamiento:
no se pudo ingresar, ella está sola y no autoriza el ingreso

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el articulo 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 1:50 , se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

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

Nombre Funcionario que realiza la Visita

Nombre y C.C. Testigo Visita

"Moderar el consumo de agua en tu baño es cuidar la economía familiar, pues gran parte del consumo total de agua en casa proviene del uso del baño."

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.

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

N

Direccion CR 2 # 34- 11 APTO 2, LA ESPERANZA
Ciclo 3 Ruta 8 Cons 60250 1
Usuario _____ Cedula _____ Telefono _____ Servicio Directo Si No ✓
Uso RESIDENCIAL Uso encontrado en el predio Res Edad 2 Tipo Cuenta N
Matricula 951673 Medidor P2015MMRAL134291AA Diametro 1/2 PULGADA Lectura Predio 507 No. Habitantes _____

Meses	Abr	Mar	Feb	Ene	Dic	Nov
Lecturas Aguas	507	442	420	417	413	410
Consumos Aguas	65	22	3	4	3	3

	Abr	Mar	Feb	Ene	Dic	Nov
Observ	0	0	0	127	127	127
Causal	0	0	0	0	0	0

Prome 7

Medidor Trocado
Matricula _____
Lectura _____
Nº Medidor _____
Direccion _____

% Desvia 8.29
Factor Imp.
Nivel Imp. 4

Observacion de Lectura
94

"Cuando conservas el agua, conservas la vida"

Informe de la Visita en Terreno: predio solo medidor registrando

Fecha 13 ABR 2023

Firma Suscriptor o Usuario _____
C.C. Nº.

Testigo _____
C.C. Nº.

Anderson R
Nombre Funcionario
C.C. Nº.

M-CO-IP-R02

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. 951673** Respecto al período **JULIO, JUNIO, MAYO, ABRIL Y MARZO DE 2023 SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por diferencia de lectura más el consumo 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 CONSUELO CORREA identificado con C.C. No. 34041080 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora CONSUELO CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 19 8-34 OFICIAN 1004 EDIFICIO CORPORACION FINANCIERA 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: CONSUELO CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 951673 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jteatcliente12
Revisó: learagon

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258475-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

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

Resolución No	**258475-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	LUZ DARY TAMAYO RUIZ
Matrícula No	77917
Dirección para Notificación	CR 5 # 11- 17 PS 3 PARQUE 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 Servicio 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. 258475-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258475 de 24 DE JULIO DE 2023

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE JULIO DE 2023 la señora LUZ DARY TAMAYO RUIZ identificado con C.C. No. 42073667, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258475 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 77917 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 5 # 11- 17 PS 3 en el periodo facturado 2023-7.

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

De acuerdo a su solicitud se observa que el concepto facturado reclamado se debe a los cobros generados a la matricula **N° 77917** correspondientes a **INSTALACIÓN DOMICILIARIA** cobro ejecutado con el cumplido Nro. **385783683**, **385783682,** con un valor total de **$ 247.730.87 pesos,** diferido a 24 cuotas las cuales hasta el momento se han facturado 14 cuotas por un valor cada una de $ 9.510.52 Pesos.

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

Predio 77917 Consecutivo 385783682

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2022	Junio	52159901	$39.553,67	$0,00	$39.553,67	$0,00

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PL	137.588,00	1,00	20,00	27.517,60	19,00	31.370,06	196.475,66
1570300250	INSTALACION EN ANDEN DE CAJA Y/O TAPA	35.893,00	1,00	20,00	7.178,60	19,00	8.183,60	51.255,20

247.730,87

Predio 77917 Consecutivo 385783683

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2023	Julio	54354083	$9.510,52	$750,43	$8.760,09	$91.297,01
2023	Junio	54183451	$9.510,52	$815,64	$8.694,88	$100.057,10
2023	Mayo	54013473	$9.510,52	$880,37	$8.630,16	$108.751,98
2023	Abril	53843623	$9.510,52	$944,61	$8.565,91	$117.382,14
2023	Marzo	53672990	$9.510,52	$1.008,38	$8.502,15	$125.948,05
2023	Febrero	53503736	$9.510,52	$1.071,67	$8.438,85	$134.450,20
2023	Enero	53334667	$9.510,52	$1.134,49	$8.376,03	$142.889,05
2022	Diciembre	53165733	$9.510,52	$1.196,84	$8.313,68	$151.265,08

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PL	137.588,00	1,00	20,00	27.517,60	19,00	31.370,06	196.475,66
1570300250	INSTALACION EN ANDEN DE CAJA Y/O TAPA	35.893,00	1,00	20,00	7.178,60	19,00	8.183,60	51.255,20

247.730,87

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** del predio reclamante **No. 77917** 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.***

De igual forma se anexa la orden de trabajo N° 3635532 con la que se atendió la instalación domiciliaria y la cual fue debidamente firmada por el usuario:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA E.S.P SAS

(10315) INSTALACION DE ACCESORIOS

Radicado : 3635532
Fecha Visita : 01/06/2022, 8:25:53 AM
Nombre : HERNANDEZ CORREA HUMBERTO
Direccion : CR 5 # 11- 17 PS 3
Barrio : PARQUE LA LIBERTAD
Predio : 77917

INSTALACION DE ACCESORIOS

Quien Atendio La Visita : Otros
Autoriza : SI
Numero de Cuotas : 24
Estado del Predio : Predio Ocupado
Lectura : 1160
Medidor Viejo : 1215MMCMX20539AA

DATOS DE INSTALACIÓN - RECURSOS

Recurso : 1570300250 - INSTALACION EN ANDEN DE CAJA Y/O TAPA DE PROTECCION PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"
Cantidad : 1

Recurso : 127030482 - TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLÁSTICA
Cantidad : 1

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.

Con respecto al corte del servicio una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **junio 2023** el predio presentaba edad 2 de facturación (Número de facturas sin cancelar que genera corte del servicio en predios con uso Residencial.) por valor de **$84.690**, mediante la factura No. **54183451**, con fecha límite de pago el **21 de junio de 2023.**

Por lo anterior, el día **22 de JUNIO de 2023 a las 8:22 am,** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **22 de junio de 2023 a las 10:51 am**, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo artículo 140 de la ley 142 de 1994.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizó el pago **después de la fecha limite otorgada**, es decir, el día **27 de JUNIO del 2023 mediante la sucursal torre central, a las 03:15 P.m. es decir, con POSTERIORIDAD a la creación de la orden de corte y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, según refiere el sistema de información comercial.(Se anexa tirilla de corte)

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA E.S.P SAS

ACTA DE CORTE

Visita No. : 1
M-CO-CR-R04 Ver 3 Jul 15 de 2013

I. INFORMACION GENERAL

Visita No : 4014771
Fecha De Atencion : 23/06/2023, 10:51:58 AM
Nombre del Usuario : HERNANDEZ CORREA HUMBERTO
Matricula : 77917
Direccion : CR 5 # 11- 17 PS 3
Tipo de Corte : CORTE ACUEDUCTO
Clase de Uso del Predio : RESID--EST 4
No Medidor : 1215MMCMX20539AA
Lectura Actual : 1278
EDAD : 2
SALDO : 54270

SENOR USUARIO SI USTED YA REALIZO EL PAGO DE SU FACTURA. LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE RESTABLECERA EL SERVICIO LLAMANDO A LA LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXION DEL SERVICIO. LA CUAL SERA EJECUTADA EN UN TIEMPO DE 24 HORAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.

DATOS VISITA.

Medio de Corte : CORTE LLAVE ANTIFRAUDE

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

LA PRESENTE ORDEN DE CORTE SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 140 DE LA LEY 142 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTICULO 19 DE LA LEY 689 DE 2001,POR INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. ASI MISMO SE LE INFORMA QUE PARA RESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARA ESTRICTO CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR EL ARTICULO 31 DEL DECRETO 302 DE 2000, EN CUANTO A QUE SERA NECESARIO QUE EL USUARIO O SUSCRIPTOR ELIMINE LA CAUSA QUE ORIGINO LA SUSPENSION, IGUALMENTE DEBERA CANCELAR LAS TARIFAS DE RECONEXION O REINSTALACION, ASI COMO LOS DEMAS COBROS QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACION DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERA PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS,CARRERA 10#17-55,EDIFICIO TORRE CENTRAL.

Cuidar el AGUA es tarea de todos. Empecemos hoy, manana puede ser demasiado tarde

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 y se realiza el cobro de los **accesorios necesarios utilizados para ello**, por lo cual, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUZ DARY TAMAYO RUIZ por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación, 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 2.3.1.3.2.3.11. De los medidores. *Los contratos de condiciones uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos de agua, en tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quién a bien tengan y la entidad prestadora de los servicios públicos deberá aceptarlo siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.*

La entidad prestadora de los servicios públicos podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, las condiciones para su reemplazo y el mantenimiento que deba dárseles

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.

- **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 NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ DARY TAMAYO RUIZ identificado con C.C. No. 42073667 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 LUZ DARY TAMAYO RUIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 11- 17 PS 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: LUZ DARY TAMAYO RUIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 77917 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jteatcliente12
Revisó: learagon

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258493-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **STEFANY POLO** 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	**258493-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	STEFANY POLO
Matrícula No	616474
Dirección para Notificación	stefanypolof@gmail.com POBLADO II

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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 Servicio 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. 4047199

Resolución No. 258493-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258493 de 25 DE JULIO DE 2023

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE JULIO DE 2023 la señora STEFANY POLO identificado con C.C. No. 1038101211, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258493 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 616474 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 12 CS 26 en el periodo facturado 2023-7.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE AGOSTO DE 2023 en la queNo hay nadie 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° M1315MMCEL039023AA el cual registra una lectura acumulada de **1126 m3***. **Se visitó el predio el día lunes 31 de julio y no hay nadie, se llama al número dado me contesta la usuaria y me dice que no están en el predio que no me pueden atender, se concertó con la usuaria hacer la visita el día martes se llama el número dado y no contestan el día martes, se visita el predio y no hay nadie medidor no registra consumo durante el tiempo que se estuvo en el sitio, no sale nadie, no no se pudo atender el reclamo.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, y dando cumplimiento al debido proceso se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JULIO de 2023** 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, los hábitos de los ocupantes del predio, el medidor presentó una diferencia de **22 m³**, en el

periodo de Julio avanzó de **1100 m³** a **1122 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 **JULIO de 2023 ES CORRECTO** 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 <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 STEFANY POLO identificado con C.C. No. 1038101211 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 STEFANY POLO enviando citación a Correo Electrónico:, stefanypolof@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: STEFANY POLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 616474 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258526-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DERLI TABORDA** 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	**258526-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	DERLI TABORDA
Matrícula No	20271
Dirección para Notificación	CR 18 A # 17 A ESTE - 39 MZ 33 CS 13 NUEVO PLAN VILLA SANTANA

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 Servicio 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. 258526-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258526 de 25 DE JULIO DE 2023

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE JULIO DE 2023 la señora DERLI TABORDA identificado con C.C. No. 42138351, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258526 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 20271 Ciclo: 7 ubicada en: CR 18 A # 17 A ESTE - 39 MZ 33 CS 13 en los periodos facturados 2023-7,2023-6

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, análisis y liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **20271**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo facturado	Observación
JULIO	114 m3	93 m3	21 m3	38 m3	Consumo por promedio se cobraron 17 m3 de agua acumulada pendientes por facturar del mes de junio. (Art. 146-Ley 142/94)
JUNIO	93 m3	48 m3	45 m3	11 m3	Consumo por promedio quedan pendientes por cobrar 34 m3 de agua acumulada. ((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° H22VA047076**.

El día 11 de JULIO se realiza visita técnica por parte del técnico FERNANDO EMILIO TORRES, arrojando las siguientes observaciones: ***"Se revisó el predio con el geófono, el cual se detectó fuga interna en la sala del predio. Se le indica al usuario dónde debe reparar."***

De este modo, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **11 de JULIO del 2023** en donde manifiesta que se evidenció por

personal técnico de la empresa que: **fuga interna en la sala del predio.**

La fuga presentada en el predio afectó el consumo del periodo de JULIO DE 2023. por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación del periodo de **julio de 38 m3 a 11 m3 ,** generando cobro por promedio de **11 m3** (promedio histórico del predio antes de presentarse la fuga en el predio)

Se evidencia en el sistema de información comercial que en el periodo de junio de 2023 se realizó un cobro por promedio de 11 m3, promedio histórico del predio sin ser un cobro errado, por lo anterior el periodo de junio no será reliquidado.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes 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. **20271** por la Empresa, respecto al período de **JULIO de 2023, serán objeto de modificación**, la por fuga interna presentada, 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 **-116282** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2023-7	408	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-7	408	11	13	-8568	-10126	1558
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-7	408	11	38	26449	91369	-64920
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-7	408	11	13	-10156	-12003	1847
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-7	408	11	38	22313	77081	-54768

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 DERLI TABORDA identificado con C.C. No. 42138351 por concepto de INCONFORMIDAD CON

EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora DERLI TABORDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 18 A # 17 A ESTE - 39 MZ 33 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: DERLI TABORDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 20271 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jteatcliente12
Revisó: learagon

EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258503-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA VELASQUEZ** 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	**258503-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	GLORIA VELASQUEZ
Matrícula No	637132
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 15 HERNANDO VELEZ MARULANDA

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 Servicio 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. 4046268

Resolución No. 258503-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258503 de 25 DE JULIO DE 2023

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE JULIO DE 2023 el (la) señor(a) GLORIA VELASQUEZ identificado con C.C. No. 34051418, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258503 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 637132 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 15 en el periodo facturado 2023-7.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **637132**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	880 m3	870 m3	10 m3	10 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **01 de Agosto de 2023**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ ***"Se cierran todas las llaves y el medidor sigue girando. Equipo de medida C19LA053597 lectura Actual 886 m3"***

Es de tener en cuenta la observación ***"Se cierran todas las llaves y el medidor sigue girando***" es posible que en el predio se presente una fuga interna, se le recomienda que de forma particular contrate el servicio de geófono para ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en el consumo, le recordamos al usuario que la empresa cuenta con el servicio adicional de Revisión con Geófono que tiene un costo aproximado de $ 92.000 el cual podrá ser solicitado a través del Call Center o de nuestro centro de servicio.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **637132** por la Empresa, respecto al período de **Julio de 2023, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 GLORIA VELASQUEZ identificado con C.C. No. 34051418 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) GLORIA VELASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 15 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: GLORIA VELASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 637132 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258558-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

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

Resolución No	**258558-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	ARLES CORREA
Matrícula No	1946177
Dirección para Notificación	CR 37 B # 29- 15 MZ 3 CS 16 VILLA VERDE

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 Servicio 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. 4047743

Resolución No. 258558-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258558 de 26 DE JULIO DE 2023

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JULIO DE 2023 el señor ARLES CORREA identificado con C.C. No. 70326690, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258558 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1946177 Ciclo: 9 ubicada en: CR 37 B # 29- 15 MZ 3 CS 16 en los periodos facturados 2023-4,2023-2,2023-5,2023-3,2023-6.

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 del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE AGOSTO DE 2023 en la que participó la señora Camila correa como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H22VA479019 el cual registra una lectura acumulada de 20 m3. “Se visitó el predio Se revisaron las instalaciones hidráulicas y sanitarias y todo está en buen estado medidor registra un leve consumo con llave cerrada”.

En primer término, se le hace saber al peticionario que conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios que: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir desde el período de marzo de 2023.

El concepto SSPD-OJ 2006-258 emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

CONCEPTO SSPD 102 DE 2005 OFICINA JURIDICA

El término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación es el establecido en el inciso 3º. del artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Al respecto esta Oficina Asesora Jurídica señaló lo siguiente mediante concepto SSPD 20021300000672:

El inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos. Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado.

Bajo el entendido que el termino del artículo 154 citado es más a favor de la empresa que del usuario, el período de facturación no interesa para su contabilización y sólo basta que expiren los cinco meses a partir de la fecha de expedición que contenga la factura para que el usuario pierda el derecho a reclamar.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1946177**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	611 m3	611 m3	0 m3	26 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	611 m3	611 m3	0 m3	26 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	611 m3	611 m3	0 m3	25 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	611 m3	611 m3	0 m3	27 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. H22VA479019, el cual registra una lectura acumulada de 20 m3.

Con relación al consumo facturado para el Periodo de**, marzo, abril, mayo y junio de 2023** se registró consumo **25 m3, 26 m 3 y 27 m3** como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, tiene como observación: "**medidor frenado"**, se procedió a generar facturación por promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo regulado por el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

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

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información comercial, se evidencia que se facturo un consumo promedio superior, por ende, teniendo en cuenta la diferencia de lectura reportada en julio de 2023 con el nuevo equipo de medida es procedente reliquidar el consumo promedio facturado por medidor frenado de marzo a junio de 2023 a 12 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-241991** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-4	421	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-5	421	12	26	23516	50952	-27436
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-4	421	12	25	23516	48992	-25476
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-3	421	12	27	27891	62755	-34864
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-3	421	12	27	23516	52911	-29395
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-6	421	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA	2023-4	421	0	0	-2	-4	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-6	421	12	26	28853	62515	-33662
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-6	421	12	26	24342	52740	-28398
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-3	421	0	0	-4	-1	-3
AJUSTE A LA DECENA	2023-5	421	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-4	421	12	25	27891	58107	-30215
AJUSTE A LA DECENA	2023-3	421	0	0	-2	-2	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-5	421	12	26	27891	60431	-32540

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1946177,** por la Empresa, respecto al período de**, mayo, junio, julio de 2023**, **no es adecuado**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

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

predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer 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 PROCEDENTE el reclamo presentado por ARLES CORREA identificado con C.C. No. 70326690 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) ARLES CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 37 B # 29- 15 MZ 3 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: ARLES CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1946177 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258559-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

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

Resolución No	**258559-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS
Matrícula No	1570845
Dirección para Notificación	CL 5 # 12 B- 25 APTO 2 LOS ANDES

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 Servicio 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. 258559-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258559 de 26 DE JULIO DE 2023

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JULIO DE 2023 el señor JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS identificado con C.C. No. 10125182, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258559 consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1570845 Ciclo: 8 ubicada en: CL 5 # 12 B- 25 APTO 2 en el periodo facturado 2023-7

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

Con el fin de dar respuesta oportuna al reclamo con radicado N° 258559 se encuentra que de conformidad con el certificado expedido por la Secretaria de Planeación Municipal de Pereira, expedido el 26 de JULIO de 2023, en el cual hace constar que el inmueble CL 5 # 12 B- 25 APTO 2 BARRIO LOS ANDES, de acuerdo a la metodología de estratificación realizadas por el Departamento Nacional de Planeación DNP, las cuales evalúan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia, se le ha asignado ESTRATO : 2 BAJO.

Al revisar en el sistema de información comercial, encontramos que hasta el 26 de JULIO de 2023 estaba clasificado en clase de uso **RESIDENCIAL** y con el estrato 3, por lo cual se procedió a la modificación del estrato a **2 BAJO Y CLASE DE USO RESIDENCIAL** y la facturación del mes de JULIO de 2023 se liquidó con la tarifa de un predio RESIDENCIAL, estrato 3, por lo tanto, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 se reliquidan los cobros efectuados de acuerdo a la solicitud del usuario.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-6901** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2023-7	419	0	0	-2	-5	2
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-7	419	3	3	-2770	-916	-1854

SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-7	419	3	3	-2337	-773	-1564
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2023-7	419	0	0	-1818	-601	-1217
SUBSIDI C.F.ACUE	2023-7	419	0	0	-3389	-1121	-2268

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en la Ley 142 de 1994 la cual establece:

ARTÍCULO 102.- ***Estratos y metodología.*** *Los inmuebles residenciales a los cuales se provean servicios públicos se clasificarán máximo en seis estratos socioeconómicos así: 1) bajo-bajo, 2) bajo, 3) medio-bajo, 4) medio, 5) medio-alto, y 6) alto.*

Para tal efecto se emplearán las metodologías que elabore el Departamento Nacional de Planeación, las cuales contendrán las variables, factores, ponderaciones y método estadístico, teniendo en cuenta la dotación de servicios públicos domiciliarios. Ninguna zona residencial urbana que carezca de la prestación de por lo menos dos servicios públicos domiciliarios básicos podrá ser clasificada en un estrato superior al cuatro (4)

ARTÍCULO 103.- Unidades espaciales de estratificación. *La unidad espacial de estratificación es el área dotada de características homogéneas de conformidad con los factores de estratificación. Cuando se encuentren viviendas que no tengan las mismas características del conglomerado, se les dará un tratamiento individual.*

ARTÍCULO 104.- Recursos de los usuarios*. Toda persona o grupo de personas podrá solicitar revisión del estrato que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por el comité de estratificación en el término de dos meses y las reposiciones por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

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.*

ARTÍCULO 148 de la Ley 142 de 1994*: - No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario.*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS identificado con C.C. No. 10125182 por concepto de ESTRATO 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 señor JOSE ORLANDO VALENCIA ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 5 # 12 B- 25 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 ORLANDO VALENCIA ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1570845 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jteatcliente12
Revisó: learagon

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258562-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NATALIA GONZALEZ MONSALVE** 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	**258562-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	NATALIA GONZALEZ MONSALVE
Matrícula No	1665520
Dirección para Notificación	MZ B CS 8 PS 1 PARQUES DE BOQUIA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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 Servicio 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. 4047891

Resolución No. 258562-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258562 de 26 DE JULIO DE 2023

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JULIO DE 2023 la señora NATALIA GONZALEZ MONSALVE identificado con C.C. No. 1088241128, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258562 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1665520 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ B CS 8 PS 1 en el periodo facturado 2023-7.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE AGOSTO DE 2023 en la que participó el señor Jaime Ramírez como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS 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° P1415MMRSA52210AA el cual registra una lectura acumulada de 800 m3. “Se reviso el predio no existen fugas instalaciones en buen estado sólo viven dos adultos y un niño hace seis meses”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1665520***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	790 m3	773 m3	17 m3	17 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JULIO DE 2023,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **17 m3, avanzó de (773 m3 a 790 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 **JULIO DE 2023 ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, 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 NATALIA GONZALEZ MONSALVE identificado con C.C. No. 1088241128 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) NATALIA GONZALEZ MONSALVE enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ B

CS 8 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NATALIA GONZALEZ MONSALVE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1665520 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258571-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MAGDALENA MONTES** 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	**258571-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	MAGDALENA MONTES
Matrícula No	76562
Dirección para Notificación	CR 3 # 10- 173 PS 1 ALCAZARES

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 Servicio 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. 4050161

Resolución No. 258571-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258571 de 27 DE JULIO DE 2023

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 27 DE JULIO DE 2023 la señora MAGDALENA MONTES identificado con C.C. No. 24472036, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258571 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 76562 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 3 # 10- 173 PS 1 en el periodo facturado 2023-7.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 76562**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
JULIO	279 m3	275 m3	4 m3	4 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. **P1815MMRSA110086AA** el cual presenta una lectura acumulada de 281 m3 **.**

En la visita técnica N° 4050161, realizada por el técnico FREDDY HUMBERTO BARRAGAN el día 01 de AGOSTO de 2023 arrojaron las siguientes observaciones: "***Se revisó instalaciones y no existen fugas."***

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado el periodo de **JULIO DE 2023,** los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el

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

En este orden de ideas observa esta dependencia que, la prestadora obró conforme al artículo 9, numeral 9.1 y articulo 146 de la ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo, no estando la prestadora en la obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

Bajo estos presupuestos táctico- jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el periodo de junio de 2023, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el periodo facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulados para estos fines en la ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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. 76562** la Empresa, respecto a los períodos de **JULIO DE 2023, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por diferencia de lectura, 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

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 MAGDALENA MONTES identificado con C.C. No. 24472036 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MAGDALENA MONTES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 # 10- 173 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MAGDALENA MONTES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 76562 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jteatcliente12
Revisó: learagon

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258568-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA FERNANDA PAEZ** 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	**258568-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	MARIA FERNANDA PAEZ
Matrícula No	19538874
Dirección para Notificación	mafepaez16@hotmail.com VILLA VERDE

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 Servicio 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. 4049261

Resolución No. 258568-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258568 de 27 DE JULIO DE 2023

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 27 DE JULIO DE 2023 el (la) señor(a) MARIA FERNANDA PAEZ identificado con C.C. No. 1032426356, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258568 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19538874 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CL 29 A # 38 B - 23 MZ 7 CS 11 en los periodos facturados 2023-7,2023-6.

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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **01 de Agosto de 2023**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN **"Se *visitó el predio se revisaron todas las instalaciones hidráulicas y sanitarias y todo está en buen estado, medidor se encuentra frenado. Equipo de medida 1115MMCCA19155AA, lectura Actual 986 m3*".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Junio y Julio de 2023,** el lector reportó en el sistema la novedad de PREDIO DESOCUPADO con una lectura acumulada de 986 m3, razón por la cual el sistema solo ha liquidado los cargos fijos al predio.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **01 de Agosto**, en donde se aclara que el equipo de medida se encuentra frenado, se hace evidente que el usuario está recibiendo el servicio y es necesario realizar un cambio de medidor. Le informamos que se generó orden de trabajo No. 4055275 al grupo de medición para iniciar el trámite para cambio de medidor por encontrarse en mal estado, igualmente se le informa que hasta que se instale el nuevo equipo de medida la Empresa facturará consumo por aforo de 15 m3, teniendo en cuenta que el predio cuenta con una ocupación de 3 personas aforo que es de **5 m3** por persona, es decir, al contar con una ocupación de **3 personas**, el aforo total es de **15 m3**.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se **19538874** por la Empresa, respecto a los cargos fijos facturados en el período de **Junio y Julio de 2023, SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

servicio".

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 MARIA FERNANDA PAEZ identificado con C.C. No. 1032426356 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) MARIA FERNANDA PAEZ enviando citación a Correo Electrónico:, mafepaez16@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA FERNANDA PAEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19538874 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258645-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CAMILA HERNANDEZ CAPERA** 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	**258645-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	CAMILA HERNANDEZ CAPERA
Matrícula No	19613190
Dirección para Notificación	camihernandezc@gmail.com LA BRETAÑA

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 Servicio 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. 258645-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258645 de 27 DE JULIO DE 2023

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 27 DE JULIO DE 2023 la señora CAMILA HERNANDEZ CAPERA identificado con C.C. No. 1088301909, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258645 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19613190 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CL 80 # 36 - 12 LT 2 en el periodo facturado 2023-7.

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **MAYO 2023** el predio presentaba edad 2 de facturación (factura sin cancelar que genera corte del servicio en predios con uso Residencial.) por valor de $224.030 mediante la factura No. 54149661, con fecha límite de pago el **05 de JUNIO de 2023.**

Por lo anterior, el día **07 de JUNIO de 2023 a las 08 :31 Am,** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **08 de JUNIO de 2023 a las 8:27 A.m**, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo artículo 140 de la ley 142 de 1994.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo el pago **después de la fecha limite otorgada**, es decir, el día **26 de JUNIO del 2023 mediante PSEACH, a las 11:42 A.m. es decir, con POSTERIORIDAD a la creación de la orden de corte y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, según refiere el sistema de información comercial.

Por lo anterior este Departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CAMILA HERNANDEZ CAPERA por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de julio de 2023, NO serán objeto de reliquidación.

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA E.S.P SAS

ACTA DE CORTE

Visita No. : 3
M-CO-CR-R04 Ver 3 Jul 15 de 2013

I. INFORMACION GENERAL

Visita No : 3992428
Fecha De Atencion : 08/06/2023, 12:27:02 PM
Nombre del Usuario : CARLOS HERNAN HERNANDEZ RIVERA
Matricula : 19613190
Direccion : CL 80 # 36 - 12 LT 2
Tipo de Corte : CORTE ACUEDUCTO
Clase de Uso del Predio : RESID-EST 1
No Medidor : PL715MMRSA97820AA
Lectura Actual : 1885
EDAD : 2
SALDO : 104050

SENOR USUARIO SI USTED YA REALIZO EL PAGO DE SU FACTURA, LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE RESTABLECERA EL SERVICIO LLAMANDO A LA LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXION DEL SERVICIO. LA CUAL SERA EJECUTADA EN UN TIEMPO DE 24 HORAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.

DATOS VISITA

Medio de Corte : CORTE LLAVE ANTIFRAUDE

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

LA PRESENTE ORDEN DE CORTE SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 140 DE LA LEY 142 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTICULO 19 DE LA LEY 689 DE 2001, POR INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. ASI MISMO SE LE INFORMA QUE PARA RESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARA ESTRICTO CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR EL ARTICULO 31 DEL DECRETO 302 DE 2000, EN CUANTO A QUE SERA NECESARIO QUE EL USUARIO O SUSCRIPTOR ELIMINE LA CAUSA QUE ORIGINO LA SUSPENSION, IGUALMENTE DEBERA CANCELAR LAS TARIFAS DE RECONEXION O REINSTALACION, ASI COMO LOS DEMAS COBROS QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACION DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERA PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRERA 10#17-55, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

Cuidar el AGUA es tarea de todos. Empecemos hoy, manana puede ser demasiado tarde

FUNDAMENTOS LEGALES

- **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 NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CAMILA HERNANDEZ CAPERA identificado con C.C. No. 1088301909 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 a la señor) CAMILA HERNANDEZ CAPERA enviando citación a Correo Electrónico:, camihernandezc@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CAMILA HERNANDEZ CAPERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19613190 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jteatcliente12
Revisó: learagon

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258595-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **Diana Pino Diana Pino** 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	**258595-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	Diana Pino Diana Pino
Matrícula No	1477736
Dirección para Notificación	MZ 16 CS 8 SAMARIA I

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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 Servicio 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. 4050165

Resolución No. 258595-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258595 de 27 DE JULIO DE 2023

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 27 DE JULIO DE 2023 la señora Diana Pino Diana Pino identificado con C.C. No. 42151539, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258595 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1477736 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 16 CS 8 en los periodos facturados 2023-3,2023-4,2023-5,2023-6,2023-7.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1477736**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
JULIO	501 m3	469 m3	32 m3	32 m3	Consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94)
JUNIO	469 m3	436 m3	33 m3	33 m3	Consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94)
MAYO	436 m3	408 m3	28 m3	28 m3	Consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94)
ABRIL	408 m3	371 m3	37 m3	37 m3	Consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94)
MARZO	371 m3	330 m3	41 m3	41 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. **P2115MMRAL143828AA** el cual presenta una lectura acumulada de 514 m3 **.**

En la visita técnica N° 4050165, realizada por el técnico JHON FERNANDO RENDON el día 01 de AGOSTO de 2023 arrojaron las siguientes observaciones: "***Se visitó dirección, se encuentra predio de tres pisos, se revisaron las instalaciones hidráulicas todas y todo está en buen estado."***

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado el periodo de **JULIO, JUNIO, MAYO, ABRIL Y MARZO DE 2023,** los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

En este orden de ideas observa esta dependencia que, la prestadora obró conforme al artículo 9, numeral 9.1 y articulo 146 de la ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo, no estando la prestadora en la obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

Bajo estos presupuestos táctico- jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el periodo de junio de 2023, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el periodo facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulados para estos fines en la ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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. 1477736** la Empresa, respecto a los períodos de **JULIO, JUNIO, MAYO, ABRIL Y MARZO DE 2023, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por diferencia de lectura, 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

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 Pino Diana Pino identificado con C.C. No. 42151539 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora Diana Pino Diana Pino enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 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: Diana Pino Diana Pino la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a

la Matrícula No. 1477736 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jteatcliente12
Revisó: learagon

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258613-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VICTOR MANUEL URBINA 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	**258613-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	VICTOR MANUEL URBINA GOMEZ
Matrícula No	1807809
Dirección para Notificación	CR 31 # 80- 14 MZ 13 CS 4 ALTAVISTA

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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 Servicio 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. 4050210

Resolución No. 258613-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258613 de 28 DE JULIO DE 2023

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 JULIO DE 2023 el señor VICTOR MANUEL URBINA GOMEZ identificado con C.C. No. 12972574, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258613 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1807809 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CR 31 # 80- 14 MZ 13 CS 4 en los periodos facturados 2023-7,2023-6.

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 1 DE AGOSTO DE 2023 en la que participó el señor Víctor Manuel 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° C15LA670035AA el cual registra una lectura acumulada de 1143 m3. instalaciones, acometida y medidor en buen estado, no se observan fugas.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1807809**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	1129 m3	1102 m3	27 m3	27 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	1102 m3	1083 m3	19 m3	19 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de**, JUNIO Y JULIO DE 2023,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio,

- para el periodo de junio de 2023, el equipo de medida avanzó **(1083 m3 a 1102 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 19 m3

- para el periodo de julio de 2023, el equipo de medida avanzó **(1102 m3 a 1129 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 27 m3, 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**, JUNIO Y JULIO DE 2023, ES CORRECTO** y no será modificado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por VICTOR MANUEL URBINA GOMEZ identificado con C.C. No. 12972574 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) VICTOR MANUEL URBINA GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 31 # 80- 14 MZ 13 CS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: VICTOR MANUEL URBINA GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1807809 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258658-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CAROLINA LOPEZ IZA** 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	**258658-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	CAROLINA LOPEZ IZA
Matrícula No	19617738
Dirección para Notificación	secretariagerencia@magomelectronica.com CERRITOS

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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 Servicio 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. 4051746

Resolución No. 258658-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258658 de 28 DE JULIO DE 2023

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 JULIO DE 2023 la señora CAROLINA LOPEZ IZA identificado con C.C. No. 42111505, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258658 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19617738 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CONDOMINIO TAQUARA SAMAN CASA 3 en el periodo facturado 2023-7.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE AGOSTO DE 2023 en la que participó el(la) señor(a) 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° C18LA368699 el cual registra una lectura acumulada de 1850 m3. "Se visita predio el cual se encuentra empleada, la cual no tiene autorización de dejar entrar a ninguno, se llama al teléfono de la usuaria la cual manifiesta que los residentes están de viaje, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19617738***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	1839 m3	1804 m3	35 m3	35 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JULIO DE 2023,** 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 **35 m3, avanzó de (1804 m3 a 1839 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas

oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

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 **JULIO DE 2023 ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, 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 CAROLINA LOPEZ IZA identificado con C.C. No. 42111505 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) CAROLINA LOPEZ IZA enviando citación a Correo Electrónico:, secretariagerencia@magomelectronica.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CAROLINA LOPEZ IZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19617738 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258660-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ AMANDA CRUZ JIMENEZ** 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	**258660-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	LUZ AMANDA CRUZ JIMENEZ
Matrícula No	1233105
Dirección para Notificación	luzacruz05@gmail.com POBLADO 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 Servicio 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. 4052156

Resolución No. 258660-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258660 de 28 DE JULIO DE 2023

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 JULIO DE 2023 el (la) señor(a) LUZ AMANDA CRUZ JIMENEZ identificado con C.C. No. 41896686, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258660 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1233105 Ciclo: 5 ubicada en: MZ 21 CS 33 en los periodos facturados 2023-06, 2023-07.

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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **01 de Agosto de 2023**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN **"Se visitó el predio, el cual está amoblado pero no vive nadie la usuaria falleció desde el mes de febrero, medidor registra consumo bien, una mala lectura el mes de junio. Equipo de medida P1815MMRSA109610AA l*ectura actual 440 m3*".**

Una vez verificado en el sistema la lectura obtenida en la visita técnica el día 01 de agosto, se hace evidente que existió un error humano en la toma de lectura, es clara la anomalía presentada ya que al momento de tomar lectura en el periodo de **Junio 2023** el lector reporto mal la lectura de 448 m3.

Podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el periodo de **Junio y Julio de 2023**, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado al predio. Teniendo en cuenta que el equipo de medida avanzó para estos periodos de 438 m3 a 440 m3 arrojando una diferencia de 2 m3, por lo tanto, es procedente reliquidar el periodo de **Junio y Julio de 2023 a 1 m3**, se confirma el cobro de los cargos fijos.

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. **1233105** por la Empresa, respecto al período de **Junio y Julio de 2023, serán objeto de modificación**, porque se presentó un error en el momento de tomar la lectura, 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 **-66502** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-7	477	1	7	2404	16831	-14427
AJUSTE A LA DECENA	2023-7	477	0	0	-5	0	-5
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-7	477	1	7	2028	14199	-12171
AJUSTE A LA DECENA	2023-6	477	0	0	-5	-1	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-6	477	1	10	2028	20285	-18256
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-6	477	1	10	2404	24044	-21640

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 LUZ AMANDA CRUZ JIMENEZ identificado con C.C. No. 41896686 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) LUZ AMANDA CRUZ JIMENEZ enviando citación a Correo Electrónico:, luzacruz05@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ AMANDA CRUZ JIMENEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1233105 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258659-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA FERNANDA LOPEZ SERRANO** 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	**258659-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	MARIA FERNANDA LOPEZ SERRANO
Matrícula No	1922293
Dirección para Notificación	marflop@hotmail.com POBLADO II

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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 Servicio 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. 4051737

Resolución No. 258659-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258659 de 28 DE JULIO DE 2023

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 JULIO DE 2023 la señora MARIA FERNANDA LOPEZ SERRANO identificado con C.C. No. 1088267972, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258659 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1922293 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 15 CS 7 PS 3 en los periodos facturados 2023-5,2023-6,2023-7.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1922293**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
JULIO	974 m3	966 m3	8 m3	8 m3	Consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94)
JUNIO	966 m3	959 m3	7 m3	7 m3	Consumo por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94)
MAYO	959 m3	953 m3	6 m3	6 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. **M1315MMCEL039900AA** el cual presenta una lectura acumulada de 514 m3 **.**

En la visita técnica N° 4051737, realizada por el técnico JHON FERNANDO RENDON el día 01 de AGOSTO de 2023 arrojaron las siguientes observaciones: "***Se visitó el predio, se revisaron todas las instalaciones hidráulicas y sanitarias y todo está en buen***

estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas"

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado el periodo de **JULIO, JUNIO Y MAYO DE 2023,** 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.

Con respecto a la suspensión del servicio en el sector del poblado, se realizó una suspensión el día 22 de julio por mantenimiento de la válvula reguladora de presión, se le recuerda al usuario que podrá consultar las suspensiones diarias a través de canales oficiales de la empresa.

En este orden de ideas observa esta dependencia que, la prestadora obró conforme al artículo 9, numeral 9.1 y articulo 146 de la ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo

facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo, no estando la prestadora en la obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

Bajo estos presupuestos táctico- jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el periodo de junio de 2023, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el periodo facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulados para estos fines en la ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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. 1922293** la Empresa, respecto a los períodos de **JULIO, JUNIO Y MAYO DE 2023, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por diferencia de lectura, 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

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 MARIA FERNANDA LOPEZ SERRANO identificado con C.C. No. 1088267972 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA FERNANDA LOPEZ SERRANO enviando citación a Correo Electrónico:, marflop@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA FERNANDA LOPEZ SERRANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1922293 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jteatcliente12
Revisó: learagon

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258619-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **TATIANA OSORIO** 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	**258619-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	TATIANA OSORIO
Matrícula No	1891274
Dirección para Notificación	CR 37 # 30- 51 TORRE 4 B APTO 1002 VILLA VERDE

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 Servicio 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. 258619-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258619 de 28 DE JULIO DE 2023

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 JULIO DE 2023 la señora TATIANA OSORIO identificado con C.C. No. 38289150, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258619 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1891274 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CR 37 # 30- 51 TORRE 4 B APTO 1002 en el periodo facturado 2023-7.

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **JUNIO 2023** el predio presentaba edad 2 de facturación (factura sin cancelar que genera corte del servicio en predios con uso Residencial.) por valor de $138.670 mediante la factura No. 54268656, con fecha límite de pago el **30 de JUNIO de 2023.**

Por lo anterior, el día **04 de JULIO de 2023 a las 09 :31 Am,** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **05 de JULIO de 2023 a las 06:15 A.m**, procedimiento que no se hizo efectivo ya que el usuario presento oposición al corte según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo artículo 140 de la ley 142 de 1994. según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo artículo 140 de la ley 142 de 1994.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo el pago **después de la fecha limite otorgada**, es decir, el día **05 de JULIO del 2023 mediante LA SUCURSAL EPP DATAFONO, a las 03:02 P.m. es decir, con POSTERIORIDAD a la creación de la orden de corte y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, según refiere el sistema de información comercial.

Por lo anterior este Departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por TATIANA OSORIO por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de julio de 2023, NO serán objeto de reliquidación.

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA E.S.P S.A.S.

ACTA DE CORTE

Visita No. : 1
M-CO-CR-R04 Ver 3 Jul 15 de 2013

I. INFORMACION GENERAL

Visita No : 4024180
Fecha De Atencion : 05/07/2023 06:15:24 AM
Nombre del Usuario : DE LA PAVA LOPEZ ROCIO
Matricula : 1891274
Direccion : CR 37 # 30- 51 TORRE 4 B APTO 1002
Tipo de Corte : CORTE ACUEDUCTO
Clase de Uso del Predio : RESID-EST 4
No Medidor : P2015MMRAL136825AA
Lectura Actual : 94
EDAD : 2
SALDO : 37000

SENOR USUARIO SI USTED YA REALIZO EL PAGO DE SU FACTURA, LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE RESTABLECERA EL SERVICIO LLAMANDO A LA LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXION DEL SERVICIO. LA CUAL SERA EJECUTADA EN UN TIEMPO DE 24 HORAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.

DATOS VISITA

Razon de No Corte : OPOSICION DEL USUARIO AL CORTE

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Vigilante de turno no deja ingresar

LA PRESENTE ORDEN DE CORTE SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 140 DE LA LEY 142 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTICULO 19 DE LA LEY 689 DE 2001, POR INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. ASI MISMO SE LE INFORMA QUE PARA RESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARA ESTRICTO CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR EL ARTICULO 31 DEL DECRETO 302 DE 2000. EN CUANTO A QUE SERA NECESARIO QUE EL USUARIO O SUSCRIPTOR ELIMINE LA CAUSA QUE ORIGINO LA SUSPENSION, IGUALMENTE DEBERA CANCELAR LAS TARIFAS DE RECONEXION O REINSTALACION, ASI COMO LOS DEMAS COBROS QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACION DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERA PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS, CARRERA 10# 17-55, EDIFICIO TORRE CENTRAL.

Cuidar el AGUA es tarea de todos. Empecemos hoy, manana puede ser demasiado tarde

FUNDAMENTOS LEGALES

- **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:

<u>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</u> *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 NO PROCEDENTE el reclamo presentado por TATIANA OSORIO identificado con C.C. No. 38289150 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 a la señora TATIANA OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 37 # 30- 51 TORRE 4 B APTO 1002 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: TATIANA OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1891274 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jteatcliente12
Revisó: learagon

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258678-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA BLANDON** 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	**258678-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	DIANA BLANDON
Matrícula No	1020072
Dirección para Notificación	diloblabur@hotmail.com EL PORTAL DE CORALES

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 Servicio 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. 4051970

Resolución No. 258678-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258678 de 31 DE JULIO DE 2023

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 31 DE JULIO DE 2023 la señora DIANA BLANDON identificado con C.C. No. 1096034018, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258678 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1020072 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CR 29 # 78- 17 CS 13 en el periodo facturado 2023-7.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE AGOSTO DE 2023 en la que participó la señora Diana Blandon 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° P1415MMRSA46178AA el cual registra una lectura acumulada de 2329 m3. "Se revisó instalaciones y no existen fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1020072***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	2299 m3	2266 m3	33 m3	33 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JULIO DE 2023,** 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 **33 m3, avanzó de (2266 m3 a 2299 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 **JULIO DE 2023 ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, 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 DIANA BLANDON identificado con C.C. No. 1096034018 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) DIANA BLANDON enviando citación a Correo Electrónico:, diloblabur@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA BLANDON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1020072 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258635-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **KATHERIN 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	**258635-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	KATHERIN ALZATE
Matrícula No	19580166
Dirección para Notificación	katheryn.9419@gmail.com 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 Servicio 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. 4052114

Resolución No. 258635-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258635 de 31 DE JULIO DE 2023

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 31 DE JULIO DE 2023 el (la) señor(a) KATHERIN ALZATE identificado con C.C. No. 1088019362, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258635 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19580166 Ciclo: 6 ubicada en: CLL 65 # 1 B - 27 BLOQUE 6 APTO 654 en los periodos facturados 2023-7,2023-6

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)

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 **02 de Agosto de 2023**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY RAMOS RIOS **"Se revisó el predio, está desocupado hace dos meses, el medidor está funcionando normalmente, no está frenado. Equipo de medida 12T082622 lectura Actual 326 m3".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Junio y Julio de 2023** el lector reportó la lectura de 326 m3 con la novedad de MEDIDOR FRENADO, por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 14 m3 y 15 m3 más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde el equipo de medida registra una lectura acumulada de 326 m3 y el predio desocupado, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Junio y Julio de 2023 a 0 m** consumo por diferencia de lectura, se confirma el cobro de los cargos fijos.

Ahora, se desvirtua la afirmación del funcionario en donde manifiesta que el equipo de medida se encuentra en buen estado, registrando correctamente, ya que el equipo de medida no registra consumo desde el mes de noviembre de 2021, por lo anterior, se comisiona al grupo de medición para que inicien el tramite legal para cambio de equipo de medida por encontrarse frenado, asi el predio se encuentre desocupado se debe realizar el cambio de equipo de medida con el fin de facturar consumo por diferencia de medida, recuerde que debe autorizar el cambio de medidor.

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. **19580166** por la Empresa, respecto al período de **Junio y Julio de 2023, serán objeto de modificación**, 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 **-48789** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-6	414	0	13	0	-18248	18248
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-7	414	0	13	0	-18248	18248
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-7	414	0	15	0	30427	-30427
AJUSTE A LA DECENA	2023-6	414	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-6	414	0	13	0	-21630	21630
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-7	414	0	0	0	-5	5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-6	414	0	14	0	33662	-33662
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-6	414	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-7	414	0	13	0	-21630	21630
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-7	414	0	15	0	36066	-36066
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-6	414	0	14	0	28398	-28398

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,** número 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 KATHERIN ALZATE identificado con C.C. No. 1088019362 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) KATHERIN ALZATE enviando citación a Correo Electrónico:, katheryn.9419@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: KATHERIN ALZATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19580166 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258655-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE MAURICIO LOPEZ ORTIZ** 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	**258655-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	JOSE MAURICIO LOPEZ ORTIZ
Matrícula No	1005719
Dirección para Notificación	MZ Q CS 15 URBANIZACION TERRANOVA 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 Servicio 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. 4052104

Resolución No. 258655-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258655 de 31 DE JULIO DE 2023

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 31 DE JULIO DE 2023 el (la) señor(a) JOSE MAURICIO LOPEZ ORTIZ identificado con C.C. No. 18512161, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258655 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1005719 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ Q CS 15 en el periodo facturado 2023-7.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1005719** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	899 m3	870 m3	29 m3	29 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **02 de Agosto de 2023**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN ***"Se visitó el predio se revisaron las instalaciones hidráulicas y sanitarias y todo está en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas. Equipo de medida P1915MMRAL118346AA lectura actual 911 m3".*** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Julio de 2023, 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.

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. **1005719** por la Empresa, respecto al período de **Julio de 2023, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del

predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio".

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, 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 JOSE MAURICIO LOPEZ ORTIZ identificado con C.C. No. 18512161 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) JOSE MAURICIO LOPEZ ORTIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ Q CS 15 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 MAURICIO LOPEZ ORTIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1005719 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258673-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

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

Resolución No	**258673-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	EDILSON DE JESUS ESCUDERO LONDOÑO
Matrícula No	695239
Dirección para Notificación	CR 29 # 77- 37 MZ B CS 6 COODELMAR CASAS

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 Servicio 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. 4051839

Resolución No. 258673-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258673 de 31 DE JULIO DE 2023

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 31 DE JULIO DE 2023 el señor EDILSON DE JESUS ESCUDERO LONDOÑO identificado con C.C. No. 18599921, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258673 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 695239 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CR 29 # 77- 37 MZ B CS 6 en los periodos facturados 2023-4,2023-5,2023-7,2023-3,2023-6.

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 1 DE AGOSTO DE 2023 en la que participó la señora Liliana Marin 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° P1415MMRSA45891AA el cual registra una lectura acumulada de 2332 m3. “Se cierran todas las llaves y el medidor sigue girando”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **695239**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	2306 m3	2256 m3	50 m3	50 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	2256 m3	2215 m3	41 m3	41 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	2215 m3	2175 m3	40 m3	40 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	2175 m3	2135 m3	40 m3	40 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	2135 m3	2102 m3	33 m3	33 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2023** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio,

- para el periodo de marzo de 2023, el equipo de medida avanzó **(2102 m3 a 2135 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 33 m3
- para el periodo de abril de 2023, el equipo de medida avanzó **(2135 m3 a 2175 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 40 m3
- para el periodo de mayo de 2023, el equipo de medida avanzó **(2175 m3 a 2215 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 40 m3.
- para el periodo de junio de 2023, el equipo de medida avanzó **(2215 m3 a 2256 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 41 m3
- para el periodo de julio de 2023, el equipo de medida avanzó **(2256 m3 a 2306 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 50 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, el cual es un servicio adicional que tiene un costo aproximado de $**94.000 pesos** o puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda a su reparación**,** evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación.

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 **MARZO, ABRIL, MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2023, 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 EDILSON DE JESUS ESCUDERO LONDOÑO identificado con C.C. No. 18599921 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) EDILSON DE JESUS ESCUDERO LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 29 # 77- 37 MZ B CS 6 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: EDILSON DE JESUS ESCUDERO LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 695239 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258677-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA PATRICIA SERNA 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	**258677-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	DIANA PATRICIA SERNA ALZATE
Matrícula No	19605977
Dirección para Notificación	CARRERA 34 # 89-28 MZ 1 CS 27 PUERTA DE ALCALA

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 Servicio 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. 258677-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258677 de 31 DE JULIO DE 2023

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 31 DE JULIO DE 2023 la señora DIANA PATRICIA SERNA ALZATE identificado con C.C. No. 40774516, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258677 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19605977 Ciclo: 10 ubicada en: CARRERA 34 # 89-28 MZ 1 CS 27 en el periodo facturado 2023-7

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA76198AA, y al hacer un análisis de lo solicitado por el usuario y con ocasión de la **Resolución 258140-52 del 07 de Julio de 2023**, en la que se informó:

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 29 de junio de 2023, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO, " Medidor gira con llaves cerradas posiblemente hay una fuga interna se requiere el geófono se le informa al cliente que debe solicitar el servicio del geófono vía WhatsApp al 311 3525559Anexo fotos, lectura N. 1089 m3, medidor N. P1515MMRSA76198AA". Se desvirtuó error del lector.

Se analiza el módulo de lecturas y se evidencia que la Empresa en el periodo de junio de 2023 el medidor avanzó (994 m3 a 1045 m3) se le facturo 12 m3 de consumo promedio de 51 m3, dejando pendientes por facturar 39 m3 mientras el grupo de previa investiga la causa de la desviación.

Asi las cosas. de acuerdo al Sistema de Información Comercial de la Empresa se evidencia el registro del servicio de geófono para el predio mediante la **OT 4038671**, de lo cual, se adjunta la revisión realizada que informa:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA E.S.P SAS

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 1

I. INFORMACION GENERAL

No Solicitud : 4038671
Fecha De Atencion : 18/07/2023, 09:15:27 PM
Matricula : 19605977
Direccion : CARRERA 34 # 89-28 MZ 1 CS 27
Causal de la Visita : SOLICITADA POR EL USUARIO

DATOS VISITA.

Numero Del Medidor : P1515MMRSA76198AA
Marca Del Medidor : ALTAIR
Lectura : 1184
Estado Medidor : Funcionando
Duracion de la Visita : 1
Estado Llave de Paso : Buena
Ubicacion de la Fuga : Interna
FUGA : Si
Cantidad de Habitantes : 4
Cobro Geofono : 91,973.20

OBSERVACION
Se revisó el predio con el geófono el cual se detectó fuga interna en la sala del predio.
Nota.Se le indica al usuario dónde debe reparar.

Firma de Usuario : Mauricio Granda 10136146

Firma Funcionario : FERNANDO EMILIO TORRES MORENO 4863901

Siendo esta situación, que permitió identificar el punto exacto de la fuga, para que proceda a su reparación**,** evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación, **SE PROCEDE** mediante la **OT 4054080,** a solicitar al departamento de cartera la anulación de los consumos dejados de facturar del periodo de Junio y Julio de 2023, y que se facture por promedio el periodo de Agosto de 2023 y otorgando un lapso de tiempo al usuario, para que realice la reparación de la fuga en el predio, pasado este tiempo se facturará por Diferencia de lectura, y no procederán reliquidaciones por la misma causal.

Por lo tanto, ante la desviación significativa presentada en el periodo a tratar, con fundamento en lo previsto, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los periodos de **JULIO de 2023**, **ES CORRECTO,** por la fuga interna evidenciada en el predio se facturó por concepto de consumo por promedio de **12 m³**, por lo cual, no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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 PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por DIANA PATRICIA SERNA ALZATE identificado con C.C. No. 40774516 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) DIANA PATRICIA SERNA ALZATE enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 34 # 89-28 MZ 1 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: DIANA PATRICIA SERNA ALZATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19605977 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258744-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA LILIANA SAENZ PIEDRAHITA** 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	**258744-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	CLAUDIA LILIANA SAENZ PIEDRAHITA
Matrícula No	613919
Dirección para Notificación	MZ 41 CS 34 2500 LOTES SECTOR A

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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 Servicio 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. 258744-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258744 de 1 DE AGOSTO DE 2023

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 AGOSTO DE 2023 la señora CLAUDIA LILIANA SAENZ PIEDRAHITA identificado con C.C. No. 42105809, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258744 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 613919 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 41 CS 34 en el periodo facturados 2023-7.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **613919**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	637 m3	610 m3	27 m3	27 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	610 m3	610 m3	0 m3	13 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **junio de 2023,** se registró consumo promedio **27 m³,** como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, tiene como observación: "**MEDIDOR NO SE PUEDE LEER"** razón por la cual el sistema, le facturo consumo promedio.

> *"…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.***

Pero se evidencia que para el periodo de julio de 2023 el medidor avanzo (610 m3 a 637 m3) registro una diferencia de 27 m3 y se facturo toda la diferencia de lectura y no se le descontó los 13 m3 de consumo promedio facturados, por ende, es procedente reliquidar el consumo facturado en julio de 2023, se descuentan los 13 m3 de consumo promedio facturados en junio de 2023.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-57628** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-7	421	1	14	2028	28398	-26370
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-7	421	1	14	2404	33662	-31258

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. **613919,** por la Empresa, respecto al período de **julio de 2023, será objeto de reliquidacion**, por lo cual, SE ACCEDE A, por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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 CLAUDIA LILIANA SAENZ PIEDRAHITA identificado con C.C. No. 42105809 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 LILIANA SAENZ PIEDRAHITA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 41 CS 34 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 LILIANA SAENZ PIEDRAHITA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 613919 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258726-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MERY DE JESUS LOPEZ 0** 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	**258726-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	MERY DE JESUS LOPEZ 0
Matrícula No	19615224
Dirección para Notificación	CARRERA 44 No. 86 B - 05 MZ 4 TORRE 19 APTO 503 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 Servicio 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. 4054200

Resolución No. 258726-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258726 de 1 DE AGOSTO DE 2023

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 AGOSTO DE 2023 el (la) señor(a) MERY DE JESUS LOPEZ 0 identificado con C.C. No. 42050966, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258726 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19615224 Ciclo: 10 ubicada en: CARRERA 44 No. 86 B - 05 MZ 4 TORRE 19 APTO 503 en el periodo facturado 2023-7

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

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 **02 de Agosto de 2023**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FERNANDO EMILIO TORRES MORENO **"Se revisó el predio el cual no existen fugas, el predio se encuentra deshabitado hace aproximadamente tres meses, la llave paso del medidor permanece cerrada, sin fugas, medidor funcionando, en buen estado. Equipo de medida P1715MMRSA104358AA lectura Actual 446 m3".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Julio de 2023** el lector reportó la lectura de 446 m3 con la novedad de NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICION - CERRADO NO HAY LLAVES, por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 7 m3 más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde el equipo de medida registra una lectura acumulada de 446 m3 en buen estado, registrando correctamente y el predio desocupado, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Julio de 2023 a 0 m** consumo por diferencia de lectura, se confirma el cobro de los cargos fijos.

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. **19615224** por la Empresa, respecto al período de **Julio de 2023, serán objeto de modificación**, 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 **-19106** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-7	414	0	7	0	-5453	5453
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-7	414	0	7	0	-6463	6463
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-7	414	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-7	414	0	7	0	16831	-16831
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-7	414	0	7	0	14199	-14199
AJUSTE A LA DECENA	2023-7	414	0	0	0	-4	4

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 MERY DE JESUS LOPEZ 0 identificado con C.C. No. 42050966 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) MERY DE JESUS LOPEZ 0 enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 44 No. 86 B - 05 MZ 4 TORRE 19 APTO 503 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: MERY DE JESUS LOPEZ 0 la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19615224 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258771-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AMANDA GALVIS BERMUDEZ** 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	**258771-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	AMANDA GALVIS BERMUDEZ
Matrícula No	458240
Dirección para Notificación	MZ 10 LT 8 SAN FERNANDO

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 Servicio 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. 258771-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258771 de 2 DE AGOSTO DE 2023

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 2 DE AGOSTO DE 2023 la señora AMANDA GALVIS BERMUDEZ identificado con C.C. No. 34041703, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258771 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 458240 Ciclo: 11 ubicada en: MZ 10 LT 8 en el periodo facturado 2023-7

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, efectuó los siguientes trámites: (Radicación, visita de terreno, análisis y 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, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H22VA694329, y al hacer un análisis en la información registrada para el predio al respecto se corrobora el registro de MEDIDOR ESTALLADO, de lo que la Subgerencia de Operaciones realiza mantenimiento correctivo, por lo cual. se evidencia **la OT 4035754** en el Sistema de Información Comercial de la Empresa, por lo cual, ante su petición se procede a facturar por promedio del predio el periodo reclamado, en el cual, se afectó el consumo del periodo reclamado registrado por la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

Siendo esta situación, mediante la **OT 4056582** se solicita al departamento de cartera se anule los consumos acumulados por el daño presentado en el medidor, y que quedaron pendientes por facturar y a su vez, afectaron el periodo de **Julio de 2023**.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo **Julio de 2023 NO ES CORRECTO,** por los consumos por fuga interna evidenciada en el predio, Junio de 2023 se reliquida de **34 m^3 por 20 m^3**, actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-62063** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-7	408	7	21	16831	50493	-33662
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-7	408	7	21	14199	42598	-28398
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-7	408	0	0	-3	0	-3

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 PROCEDENTE el reclamo presentado por AMANDA GALVIS BERMUDEZ identificado con C.C. No. 34041703 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 AMANDA GALVIS BERMUDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 10 LT 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: AMANDA GALVIS BERMUDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 458240 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.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos 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 2 DE AGOSTO DE 2023

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. 21468-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROBERTO CARDONA** 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	**21468-52**
Fecha Resolución Recurso	2 DE AGOSTO DE 2023
RECLAMO	258106 de 5 DE JULIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**MODIFICA**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	ROBERTO CARDONA
Identificación del Peticionario	10033227
Matrícula No.	19592583
Dirección para Notificación	LT 1 SAMARIA II

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.

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4049435

Resolución No. 21468-52

DE: 2 DE AGOSTO DE 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21468 DE 13 DE JULIO DE 2023 SOBRE **RECLAMO No. 258106 DE 26 DE JUNIO DE 2023**

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) ROBERTO CARDONA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10033227 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 258106-52 de 5 DE JULIO DE 2023, 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. 19592583 Ciclo 9, ubicada en la dirección LT 1, Barrio SAMARIA II en los periodos facturados 2023-6, 2023-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 13 DE JULIO DE 2023 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión y solicita revocar la decisión, por considerar que en el predio no tiene servicio y porque fueron no midieron el medidor, no me llamaron, solicito que se revise urgente pro que estoy sin agua, hace dos meses no tengo servicio pero si me llega el recibo normal, 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 a través de la Resolución 258106-52, en la cual se le informó lo siguiente:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el señor Roberto Cardona como usuario del servicio y FERNANDO EMILIO TORRES MORENO 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° P1515MMRSA63478AA el cual registra una lectura acumulada de 337 m3. Con observación: "Se visitó el predio el cual permanece solo nota se llamó al teléfono el cual se va a buzón de mensajes se observó el medidor durante 5 minutos el cual no presenta registro se puede observar una fuga de agua antes del medidor"*
>
> *Con relación al consumo facturado, para el Periodo de Junio de 2023 se registró **1 m³**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que el **medidor no se pudo leer**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.*
>
> > *"Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir **razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los** contratos uniformes**, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario**, o con base en los consumos promedios de suscriptores o*

usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales." ***Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

Ahora bien, el periodo de Junio 2023 se facturo por promedio y no se obtuvo la lectura del equipo de medida y la actualización de la lectura se genera cuando se tiene diferencia, para el próximo periodo que se logre tomar la diferencia en el medidor el sistema generara los ajustes correspondientes de la facturación.

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. 19592583*** *por la Empresa, respecto al periodo de* ***Junio de 2023, SON CORRECTOS****, ya que se está facturando por concepto de cobro por promedio, facultados ampliamente por el ordenamiento jurídico, por lo cual,* ***no serán objeto de reliquidación*** *por parte de éste Departamento*

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

Se comisiono mediante la orden de trabajo N° 4024275 para que se efectué la respetiva verificación de la fuga que se presenta antes del equipo de medida.

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

Con ocasión del recurso se efectuó visita técnica el día 01 agosto de 2023, en donde el funcionario JHON FERNANDO RENDÓN manifestó "Se visitó el predio el día lunes 31 de julio y no hay nadie, no sale nadie parece una finquita pequeña, se llama al número dado y no contestan son dos números al cual se marcaron, se llama nuevamente el día primero de agosto a los números dados y no contestan, se visita el predio nuevamente el día primero de agosto y no sale nadie, no hay nadie en el predio, no se encuentra medidor, ni acometida"

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Junio y Julio de 2023** el lector reportó la lectura de 336 m3 con la novedad de MEDIDOR NO SE PUEDE LEER – MEDIDOR INUNDADO, por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 1 m3 m3 más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde no se pudo verificar el estado de medidor y la acometida, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Junio y Julio de 2023 a 0 m** consumo por diferencia de lectura, se confirma el cobro de los cargos fijos.

De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo 90.2 se estableció que en materia de servicios públicos domiciliarios ***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".***

Al respecto se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-041 de 2003, al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

(...) La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio

en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. ***El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe.*** *A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio (..)"*

En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no haya podido utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro.

Ahora bien, de acuerdo a la información de nuestro sistema de información comercial, el predio con matricula 19592583 se encuentra activo; y cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1515MMRSA63478AA el cual registra una lectura acumulada de 336 m3, *no registra consumo como ya bien se dijo,* ***razón por lo cual la empresa solo ha facturado los cargos fijos que son los gastos en que incurre la empresa por la disponibilidad permanente del recurso hídrico y de la prestación del servicio hasta el predio.***

Ahora, se observa en el sistema que el grupo de medición en la ejecución de la orden de trabajo 4026227 por fuga en instalación, realizó visita técnica en donde el contratista manifestó "Predio con fuga en la acometida no en el medidor", por lo tanto, no ejecutó esta orden teniendo en cuenta que la fuga se presenta es en la acometida del predio.

Teniendo en cuenta que la fuga se presenta en la acometida del predio se procedió a generar orden de trabajo 4054012 al grupo de operaciones para que se proceda a reparar la acometida del predio:

Radicación BPM

Predio 19592583 Número 4054012
Proceso 300 REVISION DE TERRENO OPERACIONES Clase 1 CENTRO DE ATENCION
Area OPERACIONES Núm. ref Tipo solicitante Id Solicitante
Responsable TODOS Solicitante 0 0
Fecha 01-08-23 2:03:00 p. m. Vence 01-08-23 Usuario fmarin Francedith Marin
Observaciones 3132806873 USUARIO REQUIERE QUE REPAREN DAÑO QUE PRESENTA EN LA ACOMETIDA (MEDIDOR INUNDAO) DEL PREDIO CON MATRICULA 19592583 DIRECCION LT 1 SAMARIA II - EL POBLADO - EL PREDIO ESTA SIN AGUA USUARIO ROBERTO CARDONA 3132806873
Tarea actual 326 (300) REVISION EN TERRENO
Prioridad ALTA % Ejecución 0.00 Estado EN PROCESO

En los próximos días el grupo de operaciones estará ejecutando la orden de trabajo y solicitamos que el usuario esté atento al llamado de nuestros funcionarios con el fin de que atienda las inquietudes, teniendo en cuenta que el equipo de medida no es de fácil acceso y con el fin de verificar las instalaciones hidráulicas internas del predio.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **Junio y Julio a 0 m3**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-2724** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-6	421	0	1	0	2404	-2404
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-7	421	0	1	0	-1404	1404
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-7	421	0	1	0	2028	-2028
AJUSTE A LA DECENA	2023-7	421	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-6	421	0	1	0	-1664	1664
AJUSTE A LA DECENA	2023-6	421	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-6	421	0	1	0	-1404	1404

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-7	421	0	1	0	2404	-2404
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-7	421	0	1	0	-1664	1664
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-6	421	0	1	0	2028	-2028

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 ROBERTO CARDONA en contra de la Resolución No. 258106-52 de 5 DE JULIO DE 2023, y **MODIFICA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 19592583 la suma de **-2724**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 2 DE AGOSTO DE 2023

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 1740-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **COMERCIAL CORTEZA SAS** 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	**1740-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	COMERCIAL CORTEZA SAS
Matrícula No	244939
Dirección para Notificación	comercialcorteza@gmail.com LAGO URIBE

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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 Servicio 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, 2 DE AGOSTO DE 2023

Señor (a):
COMERCIAL CORTEZA SAS
comercialcorteza@gmail.com
Teléfono: 3206747018

Radicación: 1740 del 31 DE JULIO DE 2023
Matrícula: 244939
Móvil de la Queja: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA*:* NOSOTROS COMERCIAL CORTEZA SAS IDENTIFICADO CON NIT 901.458.077, UBICADA EN LA DIRECCIóN CL 22 11- 36 CENTRO, PRESENTAMOS ESTE PQR DEBIDO A QUE EN OCASIONES HEMOS PRESENTADO UNA SITUACIóN QUE NOS TIENE MOLESTOS, YA QUE, EL CAMIóN DE LA BASURA PASA POR TODOS LOS DíAS POR LA DIRECCIóN EN MENCIóN Y HEMOS EVIDENCIADO QUE EL CAMIóN PASA A ALTA VELOCIDAD EVADIENDO RECOGER LA BASURA DEL LUGAR EN MENCIóN. HACEMOS ESTA SOLICITUD, PUESTO QUE, AL SER COBRADA ESTA TARIFA EN LA FACTURA ES UN DEBER RECOGER LA BASURA. POR LO ANTERIOR SOLICITAMOS AMABLEMENTE QUE NUESTRA BASURA SEA RECOGIDA LOS DíAS QUE EL CAMIóN PASA POR DICHA DIRECCIóN. MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCIóN PRESTADA.

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

En atención a la queja radicada el 31 DE JULIO DE 2023, este Departamento, efectuó análisis de la inconformidad del usuario, y encuentra que no corresponde a la prestación del servicio de acueducto y alcantarillado, sino al servicio de recolección de basuras, por lo tanto, se remitió a la Empresa de ATESA DE OCCIDENTE, por ser la Empresa competente de este servicio.

El usuario Comercial Corteza S.A.S, ingresó por error a la página de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, y no a la Empresa de Aseo encargada de la recolección en el sector de la Calle 22 con carrera 11.

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Artículo 21. Funcionario sin competencia

Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.

Se adjunta copia del email, por el cual se remitio la Queja a la Empresa de ATESA DE OCCIDENTE. quien será la encargada de analizar su queja y enviar la respuesta. (pqrsrisaralda@atesa.com.co o adaza@atesa.com.co)

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) COMERCIAL CORTEZA SAS identificado con N.I.T. No. 901458077 por concepto de FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CALIDAD de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

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

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

Atentamente,

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **learagon**
Revisó: **learagon**

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

mail.google.com/mail/u/2/?ogbl#sent/KtbxLzFrJwTgPCwPXdLlqQGnbzCdKFmTfg

REMISION POR COMPETENCIA

Luz Emilce Aragon Melchor <learagon@aguasyaguas.com.co>
para adaza, comercialcorteza@gmail.com

12:59 (hace 0 minutos)

Buenas tardes, Adriana

Por error del usuario, se recibió en el portal de la Empresa Aguas y Aguas, queja por la inconformidad en la recolección de basuras. con radicado **1740** de AyA.

Me permito remitir, la queja por competencia para la Empresa ATESA, quien realizará análisis y enviará la respuesta al usuario: Comercial Corteza, con Nit. 901458077, ubicados en la Calle 22 11-36

Atentamente

--

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 1742-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO JIMENEZ MEDINA** 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	**1742-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**ACCEDE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	DIEGO JIMENEZ MEDINA
Matrícula No	160366
Dirección para Notificación	coordinador.procesos@comersantander.com CENTRO

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

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia 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 Servicio 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, 2 DE AGOSTO DE 2023

Señor (a):
DIEGO JIMENEZ MEDINA
coordinador.procesos@comersantander.com
Teléfono: 3207645451

Radicación: 1742 del 1 DE AGOSTO DE 2023
Matrícula: 160366
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA*:* EN EL MES DE JULIO 2023 EL REPARTIDOR DE LOS RECIBOS ENTREGO UN RECIBO QUE NO CORRESPONDE A LA DIRECCIóN CR 9 # 15-47 CENTRO, PARA REALIZAR LA CAUSACIóN DEL GASTO SE NECESITA LA FACTURA AL DESCARGARLA POR LA PLATAFORMA INFORMA QUE POR ESTAR PAGA YA NO DEJA DESCARGAR Y AL MOMENTO DE REGISTRARSE EN LA PLATAFORMA PARA VER LAS FACTURA NO DEJA INGRESAR POR QUE INFORMA QUE LA PáGINA NO FUNCIONA, SE SOLICITA QUE SEA ENVIADA LA FACTURA Y QUE LOS REPARTIDORES SE FIJEN BIEN AL MOMENTO DE HACER LA ENTREGA

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

En atención a la queja radicada el 1 DE AGOSTO DE 2023, mediante la cual manifiesta, solicitud de la factura del periodo de julio de 2023, este Departamento se permite informa que se generó copia de la factura de julio de 2023 número 54344984, la cual será enviada al correo aportado por el usuario coordinador.procesos@comersantander.com. Por favor revisar el SPAM, se reportó la novedad para la entrega de factura al área de Facturación y Cartera, igualmente con el número de matrícula puede cancelar, a través, de la página web de la Empresa o descargarla.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) DIEGO JIMENEZ MEDINA identificado con C.C. No. 1088025162 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

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

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

Atentamente,

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

MATRICULA N.160366 FACTURA DE JULIO DE 2023 Recibidos ×

Alejandra Maria Gonzalez Duque <amgonzalez@aguasyaguas.com.co> 9:15 (hace 0 minutos)
para coordinador.procesos, mí

Cordial saludo,

se procedió a verificar el sistema de información comercial de la Empresa y se le informa que se generó copia de la factura de julio de 2023 N. xxxx, la cual será enviada al correo aportado por el usuario coordinador.procesos@comersantander.com. Por favor revisar el SPAM, se reportó la novedad para la entrega de factura al área de facturación y Cartera, igualmente con el número de matrícula puede cancelar, a través, de la página web de la Empresa o descargarla.

-

Un archivo adjunto• Analizado por Gmail

julio 2023 0108.pdf

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 9580-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA MARIA CUNZO HERNANDEZ** 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	**9580-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	ANA MARIA CUNZO HERNANDEZ
Matrícula No	19617419
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 30 PS 3 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 Servicio 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, 2 DE AGOSTO DE 2023

Señor (a):
ANA MARIA CUNZO HERNANDEZ
MZ 9 CS 30 PS 3 - PERLA DEL SUR
Teléfono: 3178490069
PEREIRA

Radicación: No. 9580 Radicado el 13 DE JULIO DE 2023
Matrícula: 19617419
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: TEL 3178490069 USUARIO REPORTA QUE DESDE MAYO QUE LE HICIERON UN TRABAJO EN LA CALLE TIENE EL PROBLEMA QUE LE DEJARON LOS ESCOMBROS Y NO LE TAPARON EL HUECO, CONVIRTIENDOSE EN FOCO DE MALO0S OLORES, OCASIONANDO INCONVENIENTES CON LOS VECINOS Y CON LOS VEHICULOS QUE PASAN POR EL FRENTE, YA QUE HAN COGIDO DE BASURERO Y NO SE DAN CUENTA Y DAÑAN LOS CARROS, FAVOR TERMINAR EL TRABAJO URGENTE

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

En atención a la petición radicada el 13 DE JULIO DE 2023, mediante la cual solicitó reposición de pavimento y recolección de escombros, este Departamento se permite precisar:

El grupo de Operaciones a traves del contrato 137 de 2022 el día de hoy 02 de Agosto de 2023 esta ejecuntado las obras concernientes a reposicion de via, en el entendido, que una vez se realice la reposición del pavimento, se debe dar un tiempo prudente para que el concreto frague y se pueda procedar con la recolección de los escombros labor que se estaria realizando el 10/08/2023.

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 presentada por el (la) señor (a) ANA MARIA CUNZO HERNANDEZ, identificado con C.C. No 5032599 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) ANA MARIA CUNZO HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 9 CS 30 PS 3 - PERLA DEL SUR 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 2 DE AGOSTO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 9601-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGIE 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	**9601-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	ANGIE RAMIREZ
Matrícula No	19592905
Dirección para Notificación	ramirezangie338@gmail.com LOS ANDES

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 Servicio 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, 2 DE AGOSTO DE 2023

Señora:
ANGIE RAMIREZ
ramirezangie338@gmail.com - LOS ANDES
Teléfono: 3225375304
PEREIRA

Radicación: No. 9601 Radicado el 24 DE JULIO DE 2023
Matrícula: 19592905
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: REQUIERO LA RECOLECCION DE UNOS MUEBLES. POR FAVOR ME INDICAN COMO LOS DEBO REALIZAR

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

En atención a la petición radicada el 24 DE JULIO DE 2023, mediante solicitud radicada con la matricula Nro. **18592905** se le informa que, este servicio no es prestado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, por lo tanto, se remite su solicitud vía correo electrónico a la empresa de ATESA DE OCCIDENTE, quien es la competente de atender su petición y dar respuesta a lo requerido.

Puede dirigirse al **Punto de Atención de la Empresa ATESA DE OCCIDENTE ubicado en la Cra 10 # 17-55 Ed. Torre Central Mezzanine - Piso 3,** o comunicarse a la **Línea 110, PBX:** 6063470457, **PQR´S:** 6063470454, **Línea Amiga de Aseo:** 01-800-0423711.

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo Artículo 21. Funcionario sin competencia

> *Si la autoridad a quien se dirige la petición no es la competente, se informará de inmediato al interesado si este actúa verbalmente, o dentro de los cinco (5) días siguientes al de la recepción, si obró por escrito. Dentro del término señalado remitirá la petición al competente y enviará copia del oficio remisorio al peticionario o en caso de no existir funcionario competente así se lo comunicará. Los términos para decidir o responder se contarán a partir del día siguiente a la recepción de la Petición por la autoridad competente.*

Se adjunta copia del email, por el cual se remitió la petición 9601 a la Empresa de ATESA DE OCCIDENTE. quien será la encargada de analizar su queja y enviar la respuesta. (pqrsrisaralda@atesa.com.co o adaza@atesa.com.co)

Por lo brevemente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA

EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la solicitud presentada por la señora ANGIE RAMIREZ, identificado con C.C. No 1004626341 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a la señora ANGIE RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación: ramirezangie338@gmail.com - LOS ANDES 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 2 DE AGOSTO DE 2023

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

SOLICITUD DE RESPUESTA A DERECHO DE PETICIÒN 9601. Analista MARY LUZ RAMOS LOPEZ

Mary Luz Ramos Lopez <mlramos@aguasyaguas.com.co> 14:01 (hace 0 minutos)
para adaza

Cordial saludo,

De manera muy respetuosa, por ser tema de su competencia por medio de la presente solicito atender el requerimiento del usuario radicado con la matrícula 19592905, para complementar respuesta al Derecho de petición 9601, con referencia a recolección de inservibles. Se adjunta solicitud..

Ahora bien, dicho esto, solicito me informen para la respuesta del peticionario; de conformidad con los términos para la emisión de la respuesta, solicito su información al usuario antes del 08 de Agosto de 2022.

Agradezco su colaboración
quedo atenta,

--
MARY LUZ RAMOS LÒPEZ
AGUAS Y AGUAS

Un archivo adjunto • Analizado por Gmail

DERECHO DE PET...

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

El (la) auxiliar administrativo(a) de la oficina del Departamento de Servicio 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 Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 9607-52 de 2 DE AGOSTO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **ASOCIACION DE PROPIE APROTARIS** 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	**9607-52**
Fecha Resolución	2 DE AGOSTO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	14 DE AGOSTO DE 2023
Fecha de Desfijación	15 DE AGOSTO DE 2023
Nombre del Peticionario	ASOCIACION DE PROPIE APROTARIS
Matrícula No	19617604
Dirección para Notificación	aprotarisrisaralda2017@gmail.com CENTENARIO

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 Servicio 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, 2 DE AGOSTO DE 2023

Señores:
ASOCIACION DE PROPIE APROTARIS
aprotarisrisaralda2017@gmail.com - CENTENARIO
Teléfono: 3113077315
PEREIRA

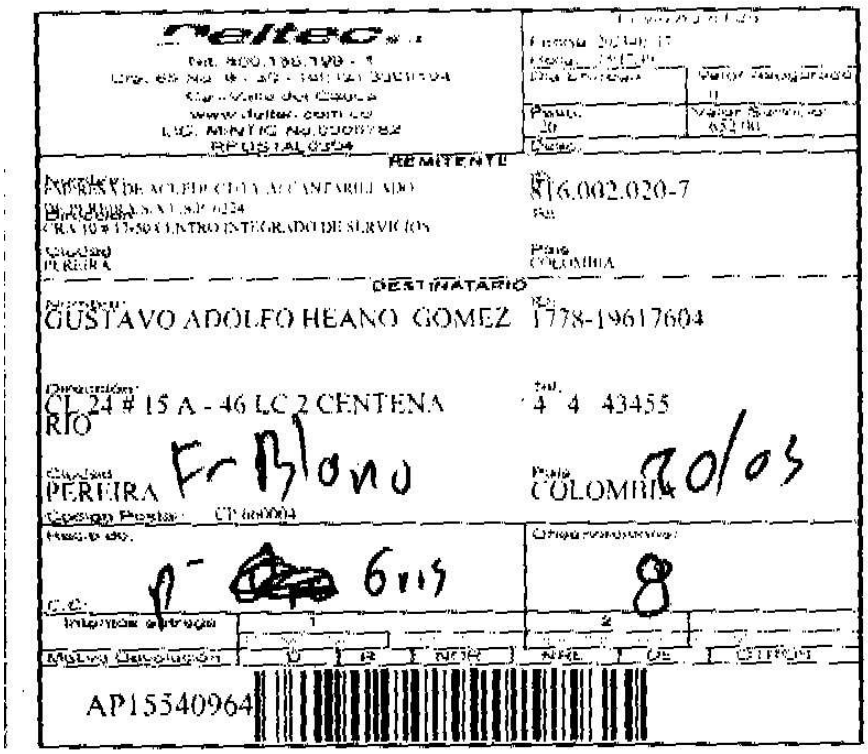
Radicación: No. 9607 Radicado el 26 DE JULIO DE 2023
Matrícula: 19617604
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: SOLICITAMOS EL FAVOR DE HACER LLEGAR LA FACTURA FíSICA, YA QUE HACE CASI NUNCA LLEGA, Y AL DESCARGARLA A VECES TENEMOS PROBLEMA CON EL CóDIGO DE BARRA A LA HORA DE REALIZAR EL PAGO. MUCHAS GRACIAS.

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

En atención a la petición radicada el 26 DE JULIO DE 2023, se le informa que se remitió la solicitud a la Empresa Contratista DELTEC, empresa encargada de la entrega de ls facturas, y nos adjuntaron la colillas de la notificación diligenciadas por los operarios de DELTEC, siendo esta prueba fehaciente de que se está haciendo la entrega de la factura física del periodo solicitado en el predio, cabe anotar que, al estar cerrado el predio, la factura se deja debajo de la puerta deslizándola al interior del predio, así:

- Para el período de **Mayo de 2023**:



REMITENTE

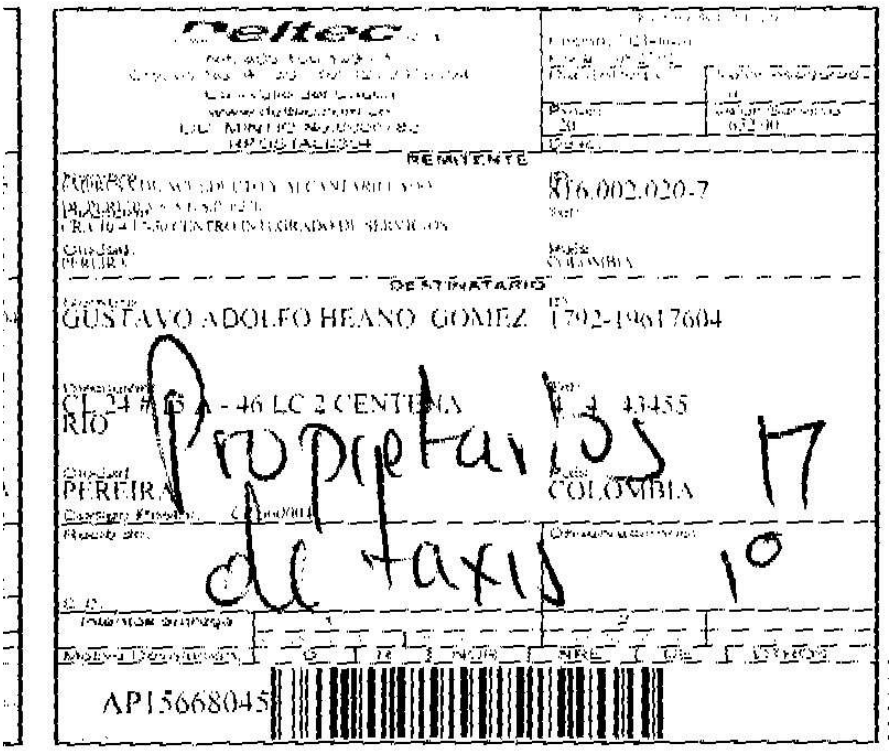
Nombre: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P.
Dirección: CRA 10 # 17-50 CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS
Ciudad: PEREIRA
Nit: 816.002.020-7
Tel:
País: COLOMBIA

DESTINATARIO

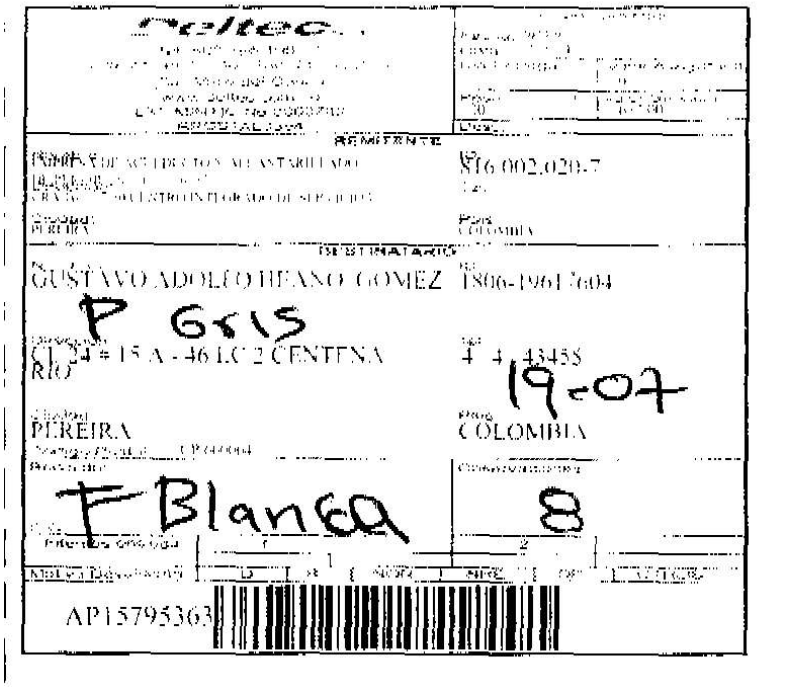
Nombre: GUSTAVO ADOLFO HEANO GOMEZ
Id: 1778-19617604
Dirección: CL 24 # 15 A - 46 LC 2 CENTENARIO
Tel: 4 4 43455
Ciudad: PEREIRA
Fr Blono
País: COLOMBIA
20/03
Código Postal: CP 660004

Hasta de:
C.C.
6115
Observaciones:
8
Motivo Devolución: D R I NCSE NRE T DE I CERRADO
AP15540964

- Para el periodo de **Junio de 2023**:


REMITENTE
816.002.020-7
DESTINATARIO
GUSTAVO ADOLFO HEANO GOMEZ 1792-19617604
CL 24 # 15 A - 46 LC 2 CENTENA
RIO
4 4 43455
PEREIRA
COLOMBIA
Propietarios 17
de taxis 10
AP15668045

- Para el periodo de **Julio de 2023**:


REMITENTE
816.002.020-7
DESTINATARIO
GUSTAVO ADOLFO HEANO GOMEZ 1806-19617604
P Gris
CL 24 # 15 A - 46 LC 2 CENTENA
RIO
4 4 43455
19-07
PEREIRA
COLOMBIA
F Blanca
8
AP15795363

Así mismo, se le informa al usuario que se hará seguimiento a esta matricula y su facturación, se aclara que, que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura como son la página www.aguasyaguas.com.co, opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioskos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la red multicolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados, con lo cual evitaría el desplazamiento hasta las instalaciones de la Empresa en los casos en los cuales no encuentre la factura en el predio.

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 presentada por los señores ASOCIACION DE PROPIE APROTARIS, identificado con N.I.T. No 901145221 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a los señores ASOCIACION DE PROPIE APROTARIS enviando citación a Dirección de Notificación: aprotarisrisaralda2017@gmail.com - CENTENARIO 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 2 DE AGOSTO DE 2023

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