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. 9282-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLARA INES RENFIJO GARCIA** 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	**9282-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	CLARA INES RENFIJO GARCIA
Matrícula No	694018
Dirección para Notificación	EDICENTRAL@OUTLOOK.ES PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

***RESOLUCIÓN NO.* 9282-52**

DEL 29 DE JUNIO DE 2023

El Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la Constitución Política de Colombia del año 1991), legales (Artículos 140, 141 y 154 de la Ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la Directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002.

En atención a su escrito de Trámite Unilateral **Nro 9282** radicado el **día 15 de Junio de 2023**, mediante el cual hace referencia a su inconformidad por la inconsistencia en la cartas emitidas en referencia al Cambio del medidor, al respecto, nos permitimos precisar lo siguiente:

Efectivamente se presentó una inconsistencia en la generación de los correos emitidos para el Cambio del equipo de medida por Avance tecnológico, por lo tanto, se le solicita hacer caso omiso la comunicación del día 13 de Abril de 2023, que no corresponde al equipo de medida que esta instalado en el predio, por lo cual, se adjunta de nuevo la comunicación correcta para el predio con Matricula **694018**, así:

Pereira, 29/06/2023 8:38:43 a. m.

Señor Usuario,
Propietario, administrador y/o tenedor.

Dirección: CR 6 # 19- 62 PS 3
Barrio: PLAZA DE BOLIVAR
Dirección de ayuda:
Matricula: 694018
Causal: Cambio de Tecnología - Radicado 3989052
Asunto: Comunicado sobre reemplazar y/o instalar un macromedidor de agua.

Cordial saludo,

Aguas y Aguas de Pereira, empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, adelanta un proceso muy importante como es el cambio de los medidores de agua para reducir el notable impacto en el medio ambiente y la colateral perdida de agua no contabilizada.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna, las decisiones que involucran a nuestros usuarios, razón de ser de Aguas y Aguas, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

En este sentido nos permitimos comunicarle la importancia que tiene el reemplazar y/o instalar en su predio un macromedidor de agua que cumpla con los estándares adoptados por la Empresa, garantizando así una correcta medición y precisión en su consumo.

Por lo anterior, le informamos que es necesario hacer el cambio de éste instrumento de medición por uno más avanzado tecnológicamente que registre y facture la totalidad de los consumos en este inmueble. Es así que se procederá a ordenar el cambio de su macromedidor de 1 "para que registre el consumo en los términos establecidos en el Artículo 146 de la ley 142 de 1994: "La empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".

Teniendo en cuenta lo anterior, le comunicamos muy respetuosamente, que a partir del presente comunicado usted cuenta con un plazo máximo de 15 días para elegir una de las siguientes opciones:

1.Adquirir en el mercado un macromedidor con las siguientes características metrológicas: Medidor Volumétrico de 1" DN 25 de transmisión magnética con rango =>R/160 preequipado con emisión de pulsos magnéticos posteriormente llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de calibración y/o protocolo de calibración de fabricante para proceder con su instalación, la garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación.

2.Adquirir en nuestra Empresa un macromedidor de 1" pulgadas, a un precio aproximado de **$ 1.766.040**, (IVA INCLUIDO) con una garantía directa de tres (3) años otorgada por Aguas y Aguas, y podrá financiarlo en la factura. Este valor NO incluye gastos de instalación ni accesorios. (El valor relacionado se mantendrá hasta agotar inventario).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de 15 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2), para así garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira 3402456 o de forma gratuita, desde un teléfono fijo, o los operadores de celular Tigo y Movistar, en la línea 116, o visitamos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.

Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,

CAMILO SANTACOLOMA HOYOS
Jefe Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

De igual forma, se reitera las especificaciones y el precio del equipo de medida, especificados en la carta, así:

1.Adquirir en el mercado un macromedidor con las siguientes características metrológicas: Medidor Volumétrico de 1" DN 25 de transmisión magnética con rango =>R/160 preequipado con emisión de pulsos magnéticos posteriormente llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de calibración y/o protocolo de calibración de fabricante para proceder con su instalación, la garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación.

2.Adquirir en nuestra Empresa un macromedidor de 1" pulgadas, a un precio aproximado de **$ 1.766.040**, (IVA INCLUIDO) con una garantía directa de tres (3) años otorgada por Aguas y Aguas, y podrá financiarlo en la factura. Este valor NO incluye gastos de instalación ni accesorios. (El valor relacionado se mantendrá hasta agotar inventario).

En referencia a la garantía, la Empresa aclara que la garantía para ambos medidores es de 3 años, sin embargo, con los medidores de ½ pulgada que son de uso por un mayor porcentaje de usuarios, se le exigió a la Empresa contratista que los provee a la Empresa, extender esta garantía a 4 años.

Al respecto, en la diferencia de los costos de los equipos de medida de la Empresa y los el mercado, se da una variación dadas las especificaciones, el proveedor, la capacidad y algunas otras condiciones que generan la variabilidad en los precios.

"Artículo 9o. ***DERECHO DE LOS USUARIOS.***

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

Respecto al cobro del mismo, la Empresa encuentra su fundamento en el entendido en que es una obligación del usuario reemplazarlos cuando la Empresa lo exija, y cuyos conceptos estarán a cargo del propietario, usuario o suscriptor del servicio, por lo cual, resulta a todas luces improcedente, de conformidad con los **artículos 135 y 144 de la Ley 142 de 1994**, que predican los siguiente:

Ley 142 de 1994:

"ARTÍCULO 135. 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."*

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

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

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

RESUELVE:

PRIMERO: Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, dar por atendida la petición interpuesta por la señora **CLARA INES RENFIJO GARCIA**

SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora **CLARA INES RENFIJO GARCIA,** quien para los efectos podrá ser citado en la siguiente dirección: CR 6 # 19- 62 PS 3 PLAZA DE BOLIVAR – CENTRO en la ciudad de Pereira.

TERCERO: Contra este acto de respuesta NO procede recurso alguno, por tratarse diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en *PEREIRA*, el *29 DE JUNIO DE 2023*

Atentamente,

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. 9284-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **FEDERMAN VILLAMIL SANCHEZ** 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	**9284-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	FEDERMAN VILLAMIL SANCHEZ
Matrícula No	13615
Dirección para Notificación	MZ 6 LT 4 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 Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4019727

***RESOLUCIÓN NO.* 9284-52**

DEL 29 DE JUNIO DE 2023

SE ANULA ORDEN DE CAMBIO DE MEDIDOR N° 3999453 GENERADA POR EL GRUPO DE MEDICIÓN PARA EL PREDIO IDENTIFICADO CON LA *MATRÍCULA No.* 13615.

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

CONSIDERANDO

1) Por medio de la presente me permito aclarar que con ocasión al cambio de medidor según concepto 952 y 588 de 2018 de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, la Empresa puede exigir al usuario, el cambio de medidor cuando:

1) Cuando el equipo no señala de forma adecuada los consumos.

2) Cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición equipos de medida más precisos…

Teniendo en cuenta la inconformidad presentada por la usuaria no conforme con el cambio de medidor notificado con la solicitud 3999453, indica que el medidor del predio funciona con normalidad y el medidor N° H22VA046678 fue instalado en el año 2023.

Una vez revisado el Sistema Comercial se envió al personal técnico del área de Servicio al cliente para verificar que efectivamente en el predio **13615** en el medidor no presentara ninguna inconsistencias o anomalías, obteniendo la siguiente observación "**MEDIDOR NUEVO RECIEN INSTALADO**", por ende, le comunicamos que no es necesario su cambio y este despacho procederá a revocar cualquier tipo de actuación referente al cambio de medidor frente a dicho predio.

Que se debe tener en cuenta los argumentos del usuario, donde se puede constatar que el medidor **ESTA RECIÉN INSTALADO Y CUMPLE CON LAS CARACTERÍSTICAS EXIGIDAS POR LA EMPRESA**, por lo tanto, no se puede proceder a la SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y POR ENDE LA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO MIENTRAS AUTORIZA EL CAMBIO RESPECTIVO.

Teniendo en cuenta los hechos expuestos, este Departamento, procedió a solicitar al

Departamento de Control de Perdidas que se cancele la solicitud N° 3999453, generada por la causal de CAMBIO DE TECNOLOGIA Y SE ABSTENGA DE PROCEDER A LA SUSPENSIÓN TEMPORAL DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUEDUCTO en el predio ubicado en la MZ 6 LT 4 HERNANDO VELEZ MARULANDA con matrícula 13615.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

LEY 142 DE 1994.

DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICION DEL CONSUMO

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

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

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

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

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.*

Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las*

condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

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

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Abstenerse de Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. **13615**, ubicado en **MZ 6 LT 4 HERNANDO VELEZ MARULANDA**, porque el medidor no se encuentra frenado y la Empresa socializó el cambio invocando esta causal. Se anula solicitud N° **3999453**..

Artículo 2°. Notifíquese personalmente o por aviso del contenido de la presente resolución al señor FEDERMAN VILLAMIL SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación: **MZ 6 LT 4 HERNANDO VELEZ MARULANDA** haciéndole entrega de una copia de la misma.

Artículo 3°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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 4º. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato. .

Artículo 5°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación, y quede en firme por cualquiera de las razones legales expuestas.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en *PEREIRA*, el *29 DE JUNIO DE 2023*

Atentamente,

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 9493-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDREA CASTAÑO TRUJILLO** 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	**9493-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	ANDREA CASTAÑO TRUJILLO
Matrícula No	19626400
Dirección para Notificación	andrea_castao@hotmail.com GALICIA ALTA

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 29 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):
ANDREA CASTAÑO TRUJILLO
andrea_castao@hotmail.com - GALICIA ALTA
Teléfono: 312-6316298
PEREIRA

Radicación: No. 9493 Radicado el 9 DE JUNIO DE 2023
Matrícula: 19626400
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: BUEN DíA QUISIERA POR FAVOR DE LA MANERA MáS FORMAL POSIBLE PEDIRLES EL FAVOR DE QUE ME SOLUCIONEN UN DAñO QUE REPORTE DESDE EL 31 DE MAYO YA HICE LA SOLICITUD PARA UN CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO CON NúMERO DE SOLICITUD 3993111 PEDí DE LA MANERA MáS AMABLE DE QUE POR FAVOR ES URGENTE YA QUE EN ESTA DIRECCIóN FUNCIONA UN ESTABLECIMIENTO PúBLICO, UNA PANADERíA, ASí QUE POR FAVOR LES PIDO DE QUE ME PUEDAN DAR SOLUCIóN LO MáS PRONTO POSIBLE MUCHAS GRACIAS

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

En atención a su escrito petitorio radicado el 6 de Junio de 2023, al respecto comedidamente me permito precisar lo siguiente:

me permito informar que el problema citado, se procedió por parte del Departamento de Agua Potable a atender dicha situación con la orden de trabajo N° 39931111 el día 18 de Junio de 2023 realizando la reposición de acometida en la Cra 15 a No. 148-70 Barrio Galicia alta, quedando así atendido su requerimiento.

De igual modo, por parte del Departamento de Servicio al Cliente se le presentan excusas al usuario por los contratiempos presentados.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) ANDREA CASTAÑO TRUJILLO, identificado con C.C. No 1088310460 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) ANDREA CASTAÑO

TRUJILLO enviando citación a Dirección de Notificación: andrea_castao@hotmail.com - GALICIA ALTA 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 9518-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEONARDO ARANGO** 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	**9518-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	LEONARDO ARANGO
Matrícula No	229526
Dirección para Notificación	leargu_85@hotmail.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 Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 29 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):
LEONARDO ARANGO
leargu_85@hotmail.com - LAGO URIBE
Teléfono: GUARIN
PEREIRA

Radicación: No. 9518 Radicado el 20 DE JUNIO DE 2023
Matrícula: 229526
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: BUENA TARDE ,PARA SOLICITAR SI ES POSIBLE PRORROGAR EL PAGO TOTAL DE MI FACTURA DE AGUA PARA EL DíA 30 DE JUNIO MATRíCULA 229526 MUCHAS GRACIAS POR LA ATENCIóN PRESTADA.

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

En atención al derecho de petición No. 9518 radicada por LEONARDO ARANGO el día 20 de JUNIO de 2023, me permito informar que se remitió la solicitud al área de facturación encargada a lo cual informan que:
Con fin de dar respuesta al derecho de petición No 9518, atentamente le informo que se generó en el sistema de información comercial, a la matrícula No 229526, un plazo de corte hasta el día 30 de junio de 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 señor LEONARDO ARANGO, identificado con C.C. No 9862846 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor LEONARDO ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación: leargu_85@hotmail.com - LAGO URIBE 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 29 DE JUNIO 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

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. 9546-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ADRIANA PEÑA FRANCO** 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	**9546-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	LUZ ADRIANA PEÑA FRANCO
Matrícula No	1548825
Dirección para Notificación	penafranco@hotmail.com VILLA ILUSION

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 29 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):
LUZ ADRIANA PEÑA FRANCO
penafranco@hotmail.com - VILLA ILUSION
Teléfono: 3172111687
PEREIRA

Radicación: No. 9546 Radicado el 29 DE JUNIO DE 2023
Matrícula: 1548825
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: SOLICITO VERIFIQUEN Y CORRIJAN LA CASILLA DE OBSERVACIONES YA QUE EL FUNCIONARIO ESCRIBIó DEMOLICIóN LOTE, Y ESTO NO ES CORRECTO. AL MOMENTO NO HAY NINGUNA OBRA O DEMOLICIóN EN NUESTRA CASA!

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

En atención a la petición radicada el 29 DE JUNIO DE 2023, mediante la cual solicitó, corrección en el reporte del lector, este Departamento se permite informar,

Se procedió a verificar el sistema de información comercial de la Empresa y se remitió su solicitud al área de Facturación y Cartera encargada para realizar la respectiva corrección la cual se verá reflejada el próximo periodo de facturación.

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) LUZ ADRIANA PEÑA FRANCO, identificado con C.C. No 42100964 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) LUZ ADRIANA PEÑA FRANCO enviando citación a Dirección de Notificación: penafranco@hotmail.com - VILLA ILUSION 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 29 DE JUNIO 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

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. 9537-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **YASMIN JULIETH VALENCIA MONTOYA** 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	**9537-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	YASMIN JULIETH VALENCIA MONTOYA
Matrícula No	823955
Dirección para Notificación	valenciamontoyayasmin@gmail.com NUEVO CAIMALIITO

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

PEREIRA, 29 DE JUNIO DE 2023

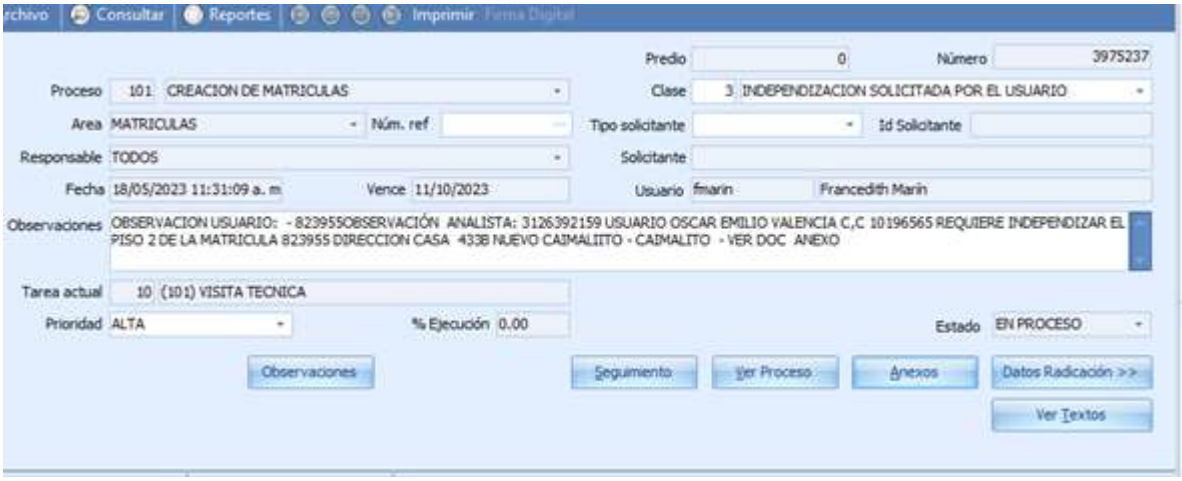
Señor (a):
YASMIN JULIETH VALENCIA MONTOYA
valenciamontoyayasmin@gmail.com - NUEVO CAIMALIITO
Teléfono: 3126392159
PEREIRA

Radicación: No. 9537 Radicado el 26 DE JUNIO DE 2023
Matrícula: 823955
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: BUEN DíA EL DIA 18 DE MAYO SE HACE LA SOLICITUD DE UNA INDEPENDISACION LA CUAL SE ANEXO UN RADICADO CON NúMERO 3975237 EL CUAL EL PERSONAL DE AGUAS Y AGUAS DA REPUESTA EN UNA LLAMADA DEL NúMERO 3229109095 HORA 10:48 AM DONDE SOLICITA TENER LISTO EL HUECO Y LA COLILLA PARA TAL SERVICIO EL DíA 15 DE JUNIO HORA 1:10 PM DONDE LLEGA UN TéCNICO RETIFICA EL HUECO Y INDICA TODO ESTAR EN REGLA HACE FIRMAR UN DOCUMENTO DONDE INDICA QUE VISITO Y QUE SOLONQUEDA PENDIENTE LA INSTALACIóN DEL SERVICIO EL DíA DE HOY 26 DE JUNIO MIRO EN LA PáGINA Y ME INDICAN QUE EL TRáMITE FUE ANULADO SIN TENER INFORMACIóN DE TAL MOTIVO YA QUE SI NO ME TOMO EL TIEMPO DE MIRAR COMO VA MI SOLICITO AUN ESTABA EN LA ESPERA LA CUAL ME PARECE UNA FALTA DE RESPETO AL USUARIO YA QUE NO SE LE INFORMA EL MOTIVO LLAMO A LAS LíNEAS DE ATENCIóN Y NO LE SABEN DAR REPUESTA YO QUISIERA SABER EL POR QUE FUE SUSPENDIDO EL PROCESO EL CUAL SI NO MIRO ESTUVIERA EN LA ESPERA DE QUE LONISTALARAN EL CUAL NUNCA IBA A SUCEDER QUE ES LO PEOR DEL CASO QUIEN ME DA RESPUESTA DE ESTO O SI QUISAS LA SIPER INTENDENCIA ME SOLUCIONE ESTO MIL 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 JUNIO DE 2023, mediante solicitud referente a la matricula **Nro. 823955**, el Departamento de servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar con nuestro Sistema de Información Comercial, encontrando que la solitud N° 3975237 actualmente se encuentra en proceso y esta depende del Departamento de Agua Potable, y se procedió a solicitar agilidad en la conexión respectiva, porque se van ejecutando las solicitudes de acuerdo a la disponibilidad técnica del Personal.



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) YASMIN JULIETH VALENCIA MONTOYA, identificado con C.C. No 1087551794 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) YASMIN JULIETH VALENCIA MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación: valenciamontoyayasmin@gmail.com - NUEVO CAIMALIITO 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 1685-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS ORLANDO RESTREPO VASQUEZ** 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	**1685-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	JESUS ORLANDO RESTREPO VASQUEZ
Matrícula No	671941
Dirección para Notificación	unidadcastanares@yahoo.com.co PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 29 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):
JESUS ORLANDO RESTREPO VASQUEZ
unidadcastanares@yahoo.com.co
Teléfono: 3127634869

Radicación: 1685 del 15 DE JUNIO DE 2023
Matrícula: 671941
Móvil de la Queja: ESTADO DE LAS INFRAESTRUCTURAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA*:* SOLICITO POR FAVOR APOYO PARA REPARACIóN DE TUBERíA EXTERNA A LA UNIDAD RESIDENCIAL CASTAñARES, EN LABORES DE JARDINERíA SE ROMPE UN TUBO DE AGUAS Y ESTá FILTRANDO AGUA. LA PETICIóN ES QUE POR FAVOR HAGAN PRESENCIA PARA LA REPARACIóN DE ESTE DAñO Y EVITAR LA PéRDIDA DE AGUA LO MáS PRONTO POSIBLE.

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

En atención a la queja No. 1685 radicada por JESUS ORLANDO RESTREPO VASQUEZ identificado con cedula N° 4588974 el día 15 de JUNIO de 2023, me permito informar que se remitió la solicitud al área de operaciones encargada a lo cual informan que: *"el día 19 de junio de 2023, se envía a visita técnica a las 10:32 de la mañana donde se observa en terreno que el usuario reparo el daño reportado."*

Dado lo anterior se da por atendida la queja

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 señor JESUS ORLANDO RESTREPO VASQUEZ identificado con C.C. No. 4588974 por concepto de ESTADO DE LAS INFRAESTRUCTURAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor JESUS ORLANDO RESTREPO VASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación: unidadcastanares@yahoo.com.co 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: **jteatcliente12**
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. 1693-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO FRANCO BARCO** 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	**1693-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	DIEGO FRANCO BARCO
Matrícula No	19614620
Dirección para Notificación	barcodf32@gmail.com GALICIA

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 29 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):
DIEGO FRANCO BARCO
barcodf32@gmail.com
Teléfono: 3113219241

Radicación: 1693 del 21 DE JUNIO DE 2023
Matrícula: 19614620
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA*:* SEñORES AGUAS Y AGUAS, FAVOR INFORMAR CUáLES SON LOS MOTIVOS POR LOS CUALES QUITAN EL AGUA TODOS LOS DíAS EN EL CONJUNTO CERRITOS CAMPESTRE , ESTA SITUACIóN SE HA TORNADO INSOPORTABLE , MáXIME QUE NO AVISAN A LA COMUNIDAD. LO QUE SI VEO ES QUE EL RECIBO LLEGA MUY CUMPLIDAMENTE Y SIN INTERRUPCIONES Y SIN DEDUCCIONES POR LOS PERJUICIOS OCASIONADOS A LA COMUNIDAD.

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

En atención a la queja No. 1693 radicada por DIEGO FRANCO BARCO el día 21 de JUNIO de 2023, me permito informar que se remitió la solicitud al área de operaciones encargada a lo cual informan que: *"esta zona de la ciudad ha tenido un crecimiento significativo durante los últimos años, por lo tanto la demanda ha aumentado de igual manera, sin embargo, en lo que respecta a este conjunto se ha evidenciado que la zona alta presenta algún inconveniente que disminuye la presión al interior, es importante recordar al usuario que las redes al interior de la unidad residencial son parte de la copropiedad.*

Adicionalmente, la semana del 21 de junio se presentó una contingencia en la red que distribuye a toda la zona occidental de la ciudad, situación que fue corregida por parte de la Subgerencia por medio de purgas y operación de válvulas en la zona, cualquier duda quedo atento. "

Se le informa a la usuaria que el día 29 de junio se realizará una reunión interna con el fin de tomar decisiones respecto al tema de presión del club residencial " cerritos campestre además de definir si se va a programar reunión con el representante legal de la copropiedad.

Finalmente se le informa al usuario que las inconformidades con respecto a la presión del

sector se radiquen a través del correo electrónico ventanillaunica@aguasyaguas.com.co dirigida al área de operaciones.

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 señor DIEGO FRANCO BARCO identificado con C.C. No. 10082846 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 DIEGO FRANCO BARCO enviando citación a Dirección de Notificación: barcodf32@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: **jteatcliente12**
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. 1701-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **SILVIO ALBERTO ABONCE URIBE** 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	**1701-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	SILVIO ALBERTO ABONCE URIBE
Matrícula No	19616760
Dirección para Notificación	silvio.abonce@gmail.com GALICIA

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 29 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):
SILVIO ALBERTO ABONCE URIBE
silvio.abonce@gmail.com
Teléfono: 3008165222

Radicación: 1701 del 21 DE JUNIO DE 2023
Matrícula: 19616760
Móvil de la Queja: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA*:* RESPETADOS SEñORES. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA. DESDE HACE MáS DE 3 AñOS HABITAMOS EN LA VIVIENDA DE LA REFERENCIA, EN ALGUNAS OPORTUNIDADES COMO AHORA SE INCREMENTA EL DEFICIENTE SERVICIO EN LA PRESTACIóN DE SU SERVICIO. TODAS LAS MAñANAS ENTRE LAS 7 A.M. Y LAS 2.30 P.M. LA PRESIóN DEL AGUA DISMINUYE HASTA QUEDARNOS SIN SERVICIO DE AGUA EN NUESTRO HOGAR, A TAL PUNTO DE NO SALIR GOTA DE AGUA, ESTA SITUACIóN LA ESTAMOS VIVIENDO A DIARIO EN NUESTRO HOGAR. SOLICITAMOS SU AMABLE ATENCIóN Y OPORTUNO SERVICIO A FIN DE PODER SUPERAR ESTA SITUACIóN LA CUAL ESPERO SOLO SEA POR UN CASO EVENTUAL Y NO SE HAYA CONVERTIDO EN ALGO QUE DEBEREMOS AGUANTAR DESDE AHORA HASTA QUIEN SABE CUANDO. ATENTO A SUS COMENTARIOS LOS CUALES SERáN ATENDIDOS DE INMEDIATO ATENTAMENTE, SILVIO ALBERTO ABONCE U- MATRíCULA 19616760

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

En atención a la queja No. 1701 radicada por SILVIO ALBERTO ABONCE URIBE el día 21 de JUNIO de 2023, me permito informar que se remitió la solicitud al área de operaciones encargada a lo cual informan que: *"esta zona de la ciudad ha tenido un crecimiento significativo durante los últimos años, por lo tanto la demanda ha aumentado de igual manera, sin embargo, en lo que respecta a este conjunto se ha evidenciado que la zona alta presenta algún inconveniente que disminuye la presión al interior, es importante recordar al usuario que las redes al interior de la unidad residencial son parte de la copropiedad.*

Adicionalmente, la semana del 21 de junio se presentó una contingencia en la red que distribuye a toda la zona occidental de la ciudad, situación que fue corregida por parte de la Subgerencia por medio de purgas y operación de válvulas en la zona, cualquier duda quedo atento. "

Se le informa a la usuaria que el día 29 de junio se realizará una reunión interna con el fin de tomar decisiones respecto al tema de presión del club residencial " cerritos campestre además de definir si se va a programar reunión con el representante legal de la copropiedad.

Finalmente se le informa al usuario que las inconformidades con respecto a la presión del sector se radiquen a través del correo electrónico ventanillaunica@aguasyaguas.com.co dirigida al área de operaciones.

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 señor SILVIO ALBERTO ABONCE URIBE identificado con C.C. No. 16451497 por concepto de FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor SILVIO ALBERTO ABONCE URIBE enviando citación a Dirección de Notificación: silvio.abonce@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: **jteatcliente12**
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. 1697-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **CAMILO TORRES** 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	**1697-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	CAMILO TORRES
Matrícula No	19616037
Dirección para Notificación	catseg@hotmail.com GALICIA

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 29 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):
CAMILO TORRES
catseg@hotmail.com
Teléfono: 3003825400

Radicación: 1697 del 21 DE JUNIO DE 2023
Matrícula: 19616037
Móvil de la Queja: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA*:* ESTIMADOS RESPONSABLES DE LA EMPRESA DE AGUAS Y AGUAS PEREIRA, ESPERO QUE ESTE CORREO ELECTRóNICO LES ENCUENTRE BIEN. ME DIRIJO A USTEDES EN REPRESENTACIóN DE LOS RESIDENTES DEL CONJUNTO CERRITOS CAMPESTRE, CON EL PROPóSITO DE EXPRESAR NUESTRA PREOCUPACIóN Y SOLICITAR SU APOYO PARA MEJORAR EL SERVICIO DE SUMINISTRO DE AGUA EN NUESTRA COMUNIDAD. EN LOS úLTIMOS MESES, HEMOS EXPERIMENTADO PROBLEMAS RECURRENTES CON LA FALTA DE SUMINISTRO DE AGUA Y UNA BAJA PRESIóN EN NUESTRAS VIVIENDAS. ESTA SITUACIóN HA GENERADO INCONVENIENTES SIGNIFICATIVOS PARA TODOS LOS RESIDENTES, AFECTANDO NUESTRA CALIDAD DE VIDA Y NUESTRAS ACTIVIDADES DIARIAS. DE ACUERDO CON LA LEY COLOMBIANA Y LOS DERECHOS ESTABLECIDOS EN CUANTO AL ACCESO AL AGUA POTABLE, ENTENDEMOS QUE ES RESPONSABILIDAD DE LA EMPRESA DE SERVICIOS PúBLICOS GARANTIZAR UN SUMINISTRO ADECUADO Y CONTINUO DE AGUA A LOS HOGARES. ADEMáS, LA LEY ESTABLECE QUE LA PRESTACIóN DE SERVICIOS PúBLICOS DEBE CUMPLIR CON LOS ESTáNDARES DE CALIDAD Y EFICIENCIA. EN ESTE CONTEXTO, SOLICITAMOS RESPETUOSAMENTE QUE SE REALICEN LAS ACCIONES NECESARIAS PARA SOLUCIONAR LOS PROBLEMAS DE SUMINISTRO DE AGUA EN EL CONJUNTO CERRITOS CAMPESTRE. NOS GUSTARíA QUE SE REALICEN LAS MEJORAS PERTINENTES EN LA INFRAESTRUCTURA, A FIN DE ASEGURAR QUE TODOS LOS HOGARES CUENTEN CON UN SERVICIO DE AGUA CONFIABLE Y CON UNA PRESIóN ADECUADA. ASIMISMO, NOS GUSTARíA SOLICITAR UNA REUNIóN CON REPRESENTANTES DE LA EMPRESA PARA DISCUTIR EN DETALLE ESTOS PROBLEMAS Y BUSCAR SOLUCIONES CONJUNTAS QUE BENEFICIEN A AMBAS PARTES. CREEMOS EN LA IMPORTANCIA DE ESTABLECER UNA COMUNICACIóN FLUIDA Y CONSTRUCTIVA, CON EL OBJETIVO DE MEJORAR LA CALIDAD DEL SERVICIO DE AGUA EN NUESTRA COMUNIDAD. AGRADECEMOS SU ATENCIóN A ESTA SOLICITUD Y ESPERAMOS SU PRONTA RESPUESTA. CONFIAMOS EN QUE, AL TRABAJAR JUNTOS, PODREMOS ENCONTRAR UNA SOLUCIóN SATISFACTORIA QUE ASEGURE UN SERVICIO DE AGUA óPTIMO PARA LOS RESIDENTES DEL CONJUNTO CERRITOS CAMPESTRE. ATENTAMENTE, CAMILO TORRES C.C. 80091772

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

En atención a la queja No. 1697 radicada por CAMILO TORRES el día 21 de JUNIO de 2023, me permito informar que se remitió la solicitud al área de operaciones encargada a

lo cual informan que: *"esta zona de la ciudad ha tenido un crecimiento significativo durante los últimos años, por lo tanto la demanda ha aumentado de igual manera, sin embargo, en lo que respecta a este conjunto se ha evidenciado que la zona alta presenta algún inconveniente que disminuye la presión al interior, es importante recordar al usuario que las redes al interior de la unidad residencial son parte de la copropiedad.*

Adicionalmente, la semana del 21 de junio se presentó una contingencia en la red que distribuye a toda la zona occidental de la ciudad, situación que fue corregida por parte de la Subgerencia por medio de purgas y operación de válvulas en la zona, cualquier duda quedo atento. "

Se le informa a la usuaria que el día 29 de junio se realizará una reunión interna con el fin de tomar decisiones respecto al tema de presión del club residencial " cerritos campestre además de definir si se va a programar reunión con el representante legal de la copropiedad.

Finalmente se le informa al usuario que las inconformidades con respecto a la presión del sector se radiquen a través del correo electrónico ventanillaunica@aguasyaguas.com.co dirigida al área de operaciones.

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 señor CAMILO TORRES identificado con C.C. No. 80091772 por concepto de FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

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

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

Atentamente,

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

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. 1705-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

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

Resolución No	**1705-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	ANGELA RAIGOSA BEDOYA
Matrícula No	19608469
Dirección para Notificación	anggelitarb@gmail.com GALICIA

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 29 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):
ANGELA RAIGOSA BEDOYA
anggelitarb@gmail.com
Teléfono: 3127595278

Radicación: 1705 del 22 DE JUNIO DE 2023
Matrícula: 19608469
Móvil de la Queja: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA*:* EL SERVICIO DE AGUA NO SE PRESTA ADECUADAMENTE, EN LAS HORAS DE LA MAñANA Y HASTA APROXIMADAMENTE LAS 4 DE LA TARDE EL AGUA NO LLEGA, NO SE PUEDEN UTILIZAR BAñOS, LAVADORAS, DUCHAS, LAVA VAJILLAS NI NINGúN ELECTRODOMéSTICO QUE NECESITE AGUA, EL SERVICIO ES REALMENTE PAUPéRRIMO Y MáS TENIENDO EN CUENTA LAS TARIFAS QUE SE COBRAN CADA MES EN ESTE SECTOR, QUE NO DEBERíA ESTRATIFICARSE EN 5 DEBIDO AL MAL SERVICIO QUE SE PRESTA, LAS TARIFAS DEBERíAN SER MUCHO MáS BAJAS TENIENDO EN CUENTA QUE EN ESAS HORAS NI SE CUENTA CON EL SERVICIO Y ES UN PROBLEMA QUE SE PRESENTA TODOS LOS DíAS DESDE HACE YA DOS AñOS QUE VIVO EN EL SECTOR Y SIEMPRE CON EL MISMO PROBLEMA, EN VEZ DE MEJORAR A IDO EMPEORANDO CADA VEZ MáS. Y NO ES UNA SOLA VIVIENDA SON MUCHAS CASAS CON EL MISMO PROBLEMA, NECESITAMOS UNA SOLUCIóN URGENTE A ESTA PROBLEMáTICA.

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

En atención a la queja No. 1705 radicada por ANGELA RAIGOSA BEDOYA el día 22 de JUNIO de 2023, me permito informar que se remitió la solicitud al área de operaciones encargada a lo cual informan que: *"esta zona de la ciudad ha tenido un crecimiento significativo durante los últimos años, por lo tanto la demanda ha aumentado de igual manera, sin embargo, en lo que respecta a este conjunto se ha evidenciado que la zona alta presenta algún inconveniente que disminuye la presión al interior, es importante recordar al usuario que las redes al interior de la unidad residencial son parte de la copropiedad.*

Adicionalmente, la semana del 21 de junio se presentó una contingencia en la red que distribuye a toda la zona occidental de la ciudad, situación que fue corregida por parte de la Subgerencia por medio de purgas y operación de válvulas en la zona. "

Se le informa a la usuaria que el día 29 de junio se realizará una reunión interna con el fin de tomar decisiones respecto al tema de presión del club residencial " cerritos campestre además de definir si se va a programar reunión con el representante legal de la

copropiedad.

Finalmente se le informa al usuario que las inconformidades con respecto a la presión del sector se radiquen a través del correo electrónico ventanillaunica@aguasyaguas.com.co dirigida al área de operaciones.

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 la señora ANGELA RAIGOSA BEDOYA identificado con C.C. No. 42019691 por concepto de FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a la señora ANGELA RAIGOSA BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación: anggelitarb@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: **jteatcliente12**
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. 1709-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **FUNDACIÓN LICEO INGLÉS LICEO INGLÉS** 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	**1709-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	FUNDACIÓN LICEO INGLÉS LICEO INGLÉS
Matrícula No	1238914
Dirección para Notificación	secretariogeneral@liceoingles.edu.co PUEBLITO CAFETERO

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Pereira, 29 DE JUNIO DE 2023

Señor (a):
FUNDACIÓN LICEO INGLÉS LICEO INGLÉS
secretariogeneral@liceoingles.edu.co
Teléfono: 3117114149

Radicación: 1709 del 23 DE JUNIO DE 2023
Matrícula: 1238914
Móvil de la Queja: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA*:* EL DíA MARTES 20 DE JUNIO DE 2023, EN HORAS DE LA MAñANA, LA PRESTACIóN DEL SERVICIO DE AGUA SE SUSPENDIó. POR LO CUAL, INMEDIATAMENTE FUNCIONARIOS DE LA FUNDACIóN SE CONTACTARON CON LA EMPRESA AGUAS & AGUAS, QUIENES RESPONDIERON QUE SE TRATABA DE UNA SUSPENSIóN POR OCASIóN A LA CONSTRUCCIóN DE LA NUEVA VíA LOS COLIBRíES EN EL SECTOR DE CERRITOS (LLAMADA CON RADICADO NO. 4015031). LASTIMOSAMENTE, AUN CUANDO LA FUNDACIóN PRESTA SERVICIOS EDUCATIVOS (DERECHO FUNDAMENTAL A LA EDUCACIóN) A MáS DE 700 ESTUDIANTES, Y DIARIAMENTE ASISTEN APROXIMADAMENTE 200 PERSONAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO, VAN MáS DE 4 DíAS DE SUSPENSIóN TOTAL DEL SERVICIO Y NO TENEMOS SOLUCIóN ALGUNA. EN ESE SENTIDO, INTERPONEMOS LA QUEJA CON EL FIN DE QUE SE TOMEN MEDIDAS CON LA URGENCIA DEL ASUNTO, YA SEA RESTABLECIENDO EL SERVICIO O PROPORCIONANDO UN CARRO TANQUE DE AGUA DURANTE EL TéRMINO DE DURACIóN DE LA SUSPENSIóN TOTAL DEL SERVICIO.

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

En atención a la queja No. 1709 radicada por FUNDACIÓN LICEO INGLÉS LICEO INGLÉS el día 23 de JUNIO de 2023, me permito informar que se remitió la solicitud al área de operaciones encargada a lo cual informan que: *"El predio corresponde a un Colegio, ubicado en la zona de entrada 16 cerritos, sector donde se están adelantando las obras del proyecto avenida los colibríes, así las cosas, todas las suspensiones que se han realizado en el lugar son para atender los daños generados por las obras mencionadas.*

Al caso concreto, corresponde a un cierre no autorizado por parte del contratista de Colibríes, este cierre no fue programado, lo que no se pudo atender por que no se tenía conocimiento de ello, así las cosas, cuando se presentaron las reclamaciones el 23/06/2023, ya técnicamente se procedería a realizar la apertura del servicio.

Finalmente, desde la subgerencia de operaciones, realizamos las reclamaciones al

contratista para que esta situación no se vuelva a presentar.

Desde la empresa de Acueducto y Alcantarillado presentamos excusas por los inconvenientes presentados, trabajamos cada día para prestar un mejor servicio en todos los procesos que se prestan.

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 FUNDACIÓN LICEO INGLÉS LICEO INGLÉS identificado con N.I.T. No. 8914129700 por concepto de FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a FUNDACIÓN LICEO INGLÉS LICEO INGLÉS enviando citación a Dirección de Notificación: secretariogeneral@liceoingles.edu.co 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: **jteatcliente12**
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. 21410-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDIFICIO PERLA DEL O EDIFICIO PERLA** 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	**21410-52**
Fecha Resolución Recurso	29 DE JUNIO DE 2023
RECLAMO	257600 de 6 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	EDIFICIO PERLA DEL O EDIFICIO PERLA
Identificación del Peticionario	891410832
Matrícula No.	1218239
Dirección para Notificación	edificioperladelotunph@gmail.com PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 21410-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21410 DE 7 DE JUNIO DE 2023 SOBRE **RECLAMO No. 257600 DE 26 DE MAYO 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 EDIFICIO PERLA DEL OTUN P.H. identificado (a) con NIT No. 891410832, por medio de su representante legal, interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 257600-52 de 6 DE JUNIO 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. 1218239 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 10 # 20- 11 A.COMUN 00, Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el (los) periodo(s) facturados(s) 2023-04, 2023-05. el representante legal, no adjuntó documento que acredite su legitimacion para actuar a nombre del suscriptor propiedad horizontal Edificio Perla del Otún., la notificación de la Resolución No. 257600-52, se realizó por **conducta concluyente,** porque presentó el recurso por la pagina web, sin presentarse a la notificación personal..

Que el recurrente por escrito presentado el día 7 DE JUNIO DE 2023 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el aumento del consumo del área común del Edificio Perla del Otun P.H., el cual es bajo y estan cobrando un consumo superior a los 600 m3, solicita revisar este cobro, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

El Edificio Perla del Otun P.H. hace parte de los clientes del Sistema General o Totalizador de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total del grupo y actualmente al interior de la Unidad, todas las unidades independientes tienen su medidor individual para registrar el consumo de cada uno.

En resumen, un cliente del Sistema General o Totalizador comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor el cual para estos casos se llama totalizador.

El consumo se debe facturar teniendo en cuenta el principio general que orienta la relación entre La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o Multiusuarios es el de ***"La facturación es igual al consumo"*** *o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de multiusuarios debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada*.

Aclarado este procedimiento y teniendo en cuenta 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:

Primero: Que se realizó inspección técnica por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 2 de junio de 2023, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida principal, el equipo de medida N° C19SC010368 y las instalaciones hidráulicas se encontraron en buen estado, el totalizador registraba una lectura acumulada de **9222 m3**, que surte 32 apartamentos y 9 locales comerciales, cada uno con su respectivo equipo de medida, en las áreas comunes se encuentra tanque de reserva, redes locales, porteria y parqueadero, no se encontraron fugas, ni perceptibles ni imperceptibles, en las áreas comunes, el medidor es de difícil lectura, está profundo y el visor es pequeño, se recomienda al usuario ampliar el visor para un toma de lectura fácil, los demás puntos hidráulicos se encuentran en buen estado.

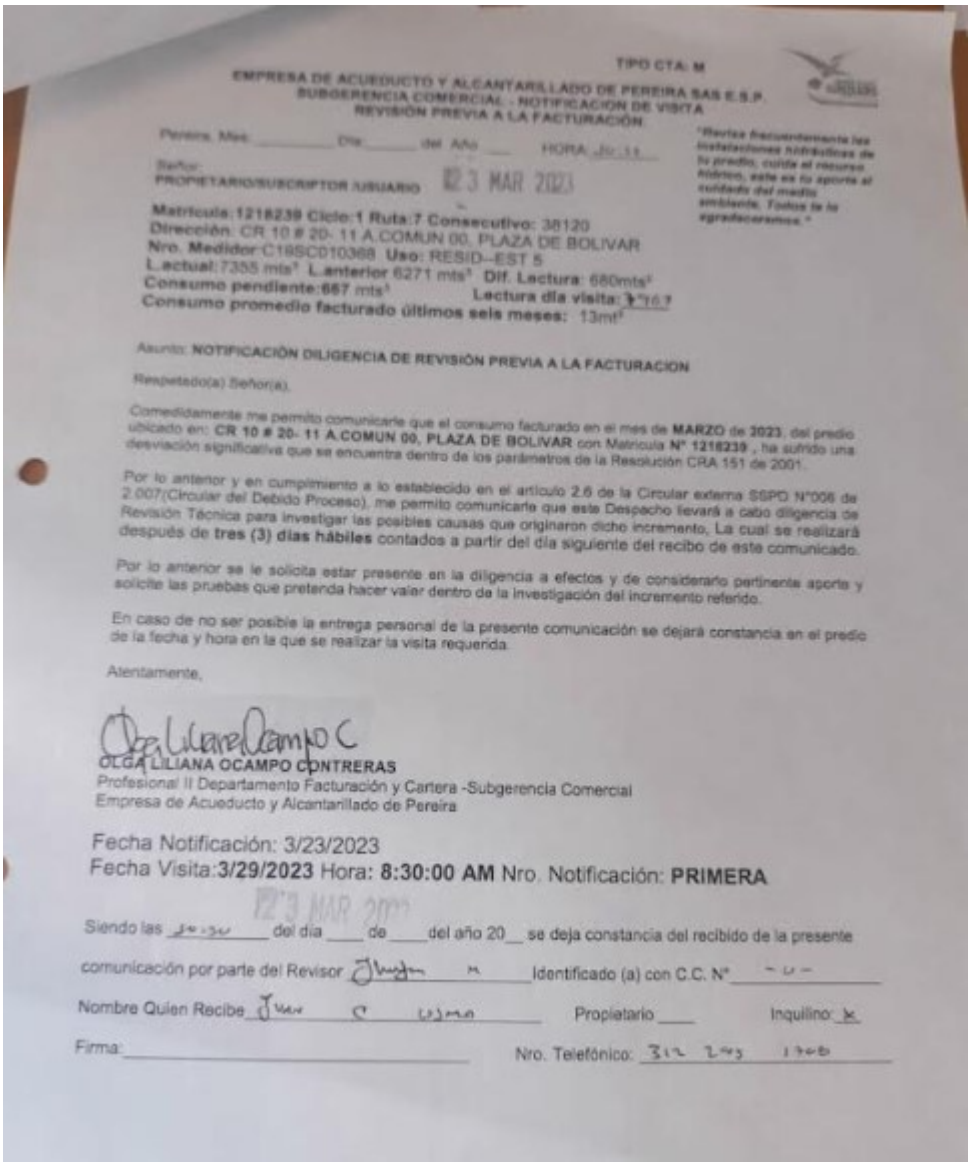
Podemos observar en el histórico de lecturas del sistema de Información Comercial y observamos que después de realizar los ejercicios propios del sistema descontar-repartir para esta tipo de usuarios en los que sabemos hay una sola acometida de entrada para un grupo de usuarios internos y concluimos en que la Empresa efectivamente ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."*

Período	Consumo totalizador	Consumo hijas	Excedente para A.C.	Consumo Facturado	Observación
Mayo	533 m3	415 m3	118 m3	667 m3	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, 118 **+ 549 m3 total: 667 m3** (Art. 146, 150-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación 984 m3
Abril	1268 m3	388 m3	880 m3	14 m3	Cobro por promedio en periodo (Art. 149-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación **1533 m3**
Marzo	1084 m3	404 m3	680 m3	13 m3	Cobro por promedio en periodo (Art. 149-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación

					667 m3

Segundo: Con el fin de identificar la causa del aumento del consumo, el Grupo de Facturación, realizó revisión para determinar la cuasa y reportaron la siguiente observación el sistema: "*Se revisó el área común del predio con el geófono, el cual no existe fuga interna. Es de anotar que el edificio tiene 34 apartamentos y 7 locales, cada uno con su medidor independiente se cobran 667 m3 del mes 3 pend 984 m3 de los meses 4 y 5.* " Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación**.**

Tercero: Se envió comunicación al inmueble el día 23 de marzo de 2023, informando la novedad del alto consumo y que se programaba revisión técnica para el día 29 de marzo de 2023, para revisar las instalaciones y poder determinar la causa del aumento; se adjunta copia de la comunicacion y del acta de la revisión realizada. Igualmente el 11 de mayo de 2023, tambien se efectuó revisión técnica.



TIPO CTA: M

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

Pereira, Mes: _____ Día: _____ del Año ___ HORA: 10:11

"Revise frecuentemente las instalaciones hidráulicas de su predio, cuide el recurso hídrico, este es su aporte al cuidado del medio ambiente. Todos le le agradecemos."

Señor:
PROPIETARIO/SUBSCRIPTOR /USUARIO 23 MAR 2023

Matricula: 1218239 **Ciclo:** 1 **Ruta:** 7 **Consecutivo:** 38120
Dirección: CR 10 # 20- 11 A.COMUN 00, PLAZA DE BOLIVAR
Nro. Medidor: C19SCD10368 **Uso:** RESID--EST 5
L.actual: 7355 mts³ **L.anterior** 6271 mts³ **Dif. Lectura:** 680mts³
Consumo pendiente: 667 mts³ **Lectura día visita:** 7367
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 13mt³

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 **MARZO** de **2023**, del predio ubicado en: **CR 10 # 20- 11 A.COMUN 00, PLAZA DE BOLIVAR** con Matricula **N° 1218239** , 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: 3/23/2023
Fecha Visita: **3/29/2023** Hora: **8:30:00 AM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

23 MAR 2023

Siendo las 10:30 del dia ____ de ____ del año 20__ se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor _____ Identificado (a) con C.C. N° _____

Nombre Quien Recibe _____ Propietario ____ Inquilino: X

Firma: _____ Nro. Telefónico: 312 243 1706

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION **M**

DE REVISIÓN TECNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **1218239**

FECHA NOTIFICACIÓN 3/23/2023

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA 3/29/2023 Hora **8:30:00 AM** Nro. Revisión: **PRIMERA**

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa) 29 MAR 2023 **HORA INICIO VISITA** 8:50

En Pereira en presencia del Señor(a) Gerardo Bolivar identificado con C.C. N° 09514098 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 82.37899999999999% de los consumos facturados en el mes de **MARZO de 2023**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **13 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera

A) Caracteristicas Especificas del predio: - Información Sistema:

Dirección: CR 10 # 20- 11 A COMUN 00, PLAZA DE BOLIVAR **Uso**: RESID--EST 5

Ciclo:1 **Ruta**: 7 **Cons**.: 38120

Información En Terreno

Tipo de Vivienda Apartado Nro. Niveles 12 - Clase de Uso Resid Nro. Ocupantes 3

(Si es uso **NO** es residencial favor indicar:)

Nombre del establecimiento: Palacio Arte del oto

Mezzo — 667 M
Hotel — 366 M
Nuevo — 338 M
1371 M

B) Caracteristicas Generales equipo de medida: Sola 3920495 pm11 18 Pared 4 Bulbos

Información Sistema

1).Nro. Medidor:C19SC010368 Última lectura:**7355**

- Diferencia de lectura:**680** Mt³ - Promedio: **13**Mt³ - Consumo NO facturado **667** Mt³

REQUIERE NRO CELULAR PARA PROGRAMAR GEOFONO : 3383880

Información En Terreno:

1) Nro medidor: C19SC010368 **Lectura**: 8199 Diámetro: 1 **Estado**: Bueno: X Malo: ___

Descripción Estado: buen estado

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:

Instalación de buen estado no otra razón del alto consumo

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 8:40, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

J Cab Gomez

Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita

Propietario: ___ Inquilino: ___

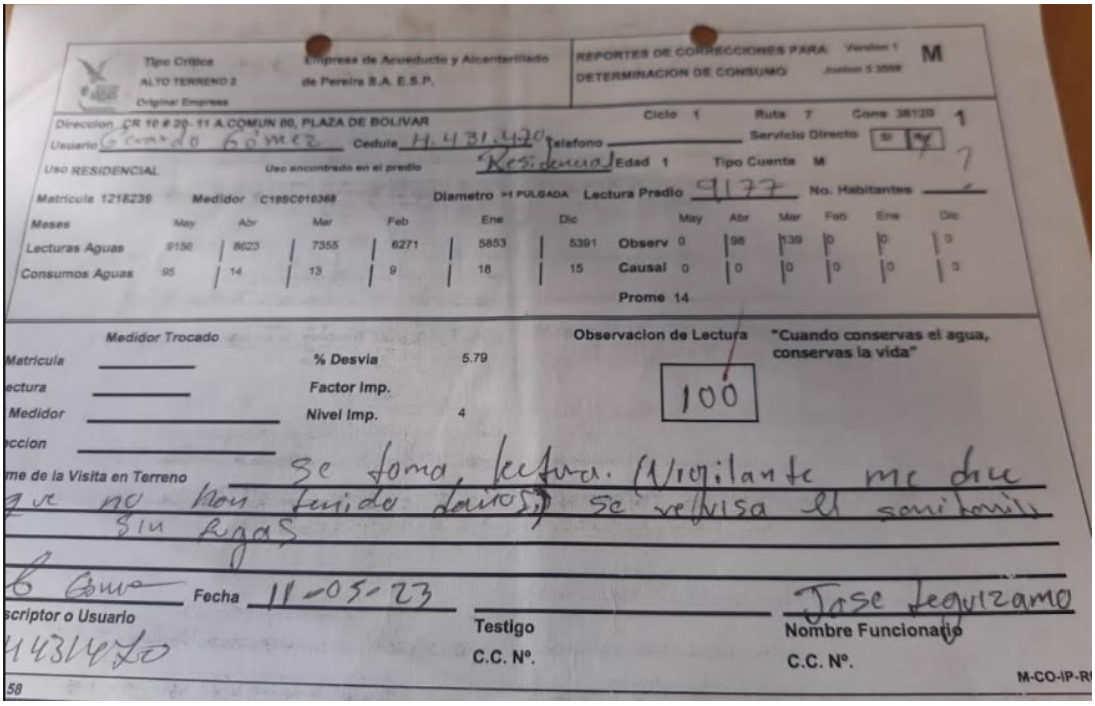
Fredy Vargas

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



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

M

Direccion CR 10 # 20- 11 A.COMUN 00, PLAZA DE BOLIVAR
Ciclo 1 Ruta 7 Cons 38120
Usuario Cornado Gomez Cedula H. 431.470 Telefono Servicio Directo Si No
Uso RESIDENCIAL Uso encontrado en el predio Residencial Edad 1 Tipo Cuenta M
Matricula 1218239 Medidor C19SC016368 Diametro 1 PULGADA Lectura Predio 9177 No. Habitantes

Meses	May	Abr	Mar	Feb	Ene	Dic		May	Abr	Mar	Feb	Ene	Dic
Lecturas Aguas	9156	8623	7355	6271	5853	5391	Observ	0	98	139	0	0	0
Consumos Aguas	95	14	13	9	18	15	Causal	0	0	0	0	0	0

Prome 14

Medidor Trocado
Matricula
Lectura
Medidor
Direccion
% Desvia 5.79
Factor Imp.
Nivel Imp. 4

Observacion de Lectura 100

"Cuando conservas el agua, conservas la vida"

Nombre de la Visita en Terreno se toma lectura. Vigilante me dice que no han tenido daños. Se revisa el sanitario sin fugas

Suscriptor o Usuario Cornado Gomez Fecha 11-05-23
4431470
Testigo
C.C. Nº.
Nombre Funcionario Jose Lequizamo
C.C. Nº.
M-CO-IP-R

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso que nos ocupa, ha quedado plenamente demostrado que el totalizador funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicadas, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y se observó que el medidor registra normalmente, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido por el usuario, toda vez que para los periodos de **marzo**, **abril y mayo de 2023** el medidor-totalizador, después de realizar los ejercicios propios del sistema descontar-repartir para esta tipo de usuarios en los que sabemos hay una sola acometida de entrada para un grupo de usuarios internos, (después de descontarse el consumos de las hijas). **en los períodos de marzo y abril, se liquidó consumo promedio, en marzo la diferencia para el área comun, fue de 680 y se facturaron 13 m3 y abril el excedente fue de 880 m3 y se facturaron 14 m3 para un total de 1533 m3 pendientes por facturar y en mayo de 2023 a los 118 m3 que fue el excedente se adicionaron 549 m3 para un total facturado de 667 m3** .

El actuar de la empresa se ajusta a los lineamientos de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso, pues obsérvese que la misma se realizó en compañía del un usuario de la P.H. quien así mismo suscribió el acta y pudo verificar que el 29/03/2023, que las instalaciones internas, redes locales no presentan anomalías ni tampoco inconsistencia en la lectura del totalizador, por lo cual se confirman los consumos.

En nuestro sistema procesal colombiano, no existe tarifa legal probatoria, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha abordado el tema al señalar que impera la libertad probatoria, lo que debe

entenderse como la autorización para demostrar los hechos con cualquier medio de prueba, es decir, no existe tarifa legal para probar los perjuicios, ninguna ley lo exige, lo que se traduce en que hay libre valoración de la prueba, y que estas debe ser examinada en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica; así las cosas, la apreciación de las diversas pruebas allegadas en desarrollo de todo proceso deben ser valoradas de manera autónoma por el juez de conocimiento, partiendo de una apreciación lógica y razonada, lo que lo conlleva a que pueda formar su opinión recurriendo a diversos elementos de juicio demostrados con cualquier medio que tenga esa capacidad, quedando por fuera la hipótesis de que determinado hecho solo se puede establecer a través de un especial medio de convicción; razón por la cual , y en virtud de lo consagrado en el artículo 175 del Código General del Proceso que establece diferentes medios de pruebas lícitos y legales como son la declaración de parte, el juramento, los indicios, el testimonio de tercero, el dictamen pericial, los documentos y lo hechos notorios, entre otros, por lo tanto, la prueba legalmente recogida y aportada, la constituye **las visitas que efectúa el personal de la Empresa a la dirección objeto de reclamación, Lo anterior, teniendo en cuenta que en virtud del artículo 29 Constitucional inciso 5° solo "es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso."**

En consecuencia, **este Departamento CONFIRMA la decisión inicial y los consumos facturados en marzo, abril y mayo de 2023 no serán objeto de modificación**, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado, y la Empresa cobró consumo promedio en marzo y abril de 2023 y **para mayo de 2023**, adicionó 549 m3 de los que estaban pendientes, para un total facturado a la matrícula reclamante de **667 m3** aun quedando consumo pendiente para liquidar en los periodos siguientes, se aclara que actualmente esta matrícula tiene grabadas 36 cuentas hijas, desconocemos cuales unidades independientes se encuentran unificadas. NO SE ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, Quedando así resuelto el recurso de reposición y concediendo subsidiariamente el de apelación.

Se le aclara a la P.H. que si tiene inconformidad con el consumo de los períodos siguientes, es decir junio o julio de 2023, debe radicar los respectivos reclamos, porque en este recurso solo se revisan los periodos reclamados inicialmente, igualmente se reitera que no se adjuntó la respectiva legitimación del representante legal, por ser una persona jurídica.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

Ley 675 de 2001 Artículo 32, en su parágrafo único establece:

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.13. De los medidores generales o de control. *En el caso de edificios o unidades inmobiliarias*

cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

(Decreto 302 de 2000, art. 16, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 5).

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por EDIFICIO PERLA DEL OTUN P.H. y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 257600-52 de 6 DE JUNIO DE 2023, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al representante legal del EDIFCIO PERLA DEL OTUN P.H. haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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 29 DE JUNIO DE 2023

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

RELACION DE LAS CUENTAS HIJAS TOTAL 36

HIJA

Matricula	Direccion	Consumos	Observacion	Medidor
254409	CL 20 # 10- 10 LC 00, PLAZA DE BOLIVAR	3	CERRADO NO HAY LLAVES	P2115MMRAL144317AA
241745	CL 20 # 10- 18 LC 00, PLAZA DE BOLIVAR	2	SIN OBSERVACION	P1915MMRAL120204AA
241752	CL 20 # 10- 22 LC 00, PLAZA DE BOLIVAR	0	SIN OBSERVACION	P1415MMRSA56200AA
241794	CL 20 # 10- 28 LC 00, PLAZA DE BOLIVAR	0	PREDIO DESOCUPADO NO SE PU	P1515MMRSA73149AA
254698	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1001, PLAZA DI	16	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA112002AA
254706	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1002, PLAZA DI	20	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA61232AA
254714	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1101, PLAZA DI	5	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA112001AA
254722	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1102, PLAZA DI	10	SIN OBSERVACION	C15LA071607
254730	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1201, PLAZA DI	14	SIN OBSERVACION	P1915MMRAL124924AA
254748	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1202, PLAZA DI	2	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA110789AA
254755	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1301, PLAZA DI	16	SIN OBSERVACION	P1715MMRSA99564AA
254763	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1302, PLAZA DI	14	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA74803AA
254771	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1401, PLAZA DI	0	SIN OBSERVACION	P1215MMCMC28820AA
254789	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1402, PLAZA DI	9	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA109641AA
254797	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1501, PLAZA DI	5	SIN OBSERVACION	C19LA012619
254805	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1502, PLAZA DI	12	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA112000AA
254813	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1601, PLAZA DI	14	SIN OBSERVACION	P1715MMRSA99830AA
254821	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1602, PLAZA DI	10	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA64329AA
254839	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1701, PLAZA DI	25	SIN OBSERVACION	P2115MMRAL139799AA
254847	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 1702, PLAZA DI	6	SIN OBSERVACION	P2115MMRAL139798AA
254227	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 201, PLAZA DE	21	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA71150AA
254235	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 202, PLAZA DE	14	SIN OBSERVACION	P1615MMRSA90035AA
254243	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 301, PLAZA DE	13	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA74790AA
254250	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 302, PLAZA DE	23	SIN OBSERVACION	P1915MMRAL112517AA
254268	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 401, PLAZA DE	12	SIN OBSERVACION	P1715MMRSA99832AA
254276	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 402, PLAZA DE	10	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA61591AA
254284	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 501, PLAZA DE	16	SIN OBSERVACION	P1915MMRAL115736AA
254292	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 502, PLAZA DE	11	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA112005AA
254300	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 601, PLAZA DE	20	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA65290AA
254318	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 602, PLAZA DE	9	SIN OBSERVACION	P1915MMRAL124013AA
254326	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 701, PLAZA DE	12	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA112004AA
254334	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 702, PLAZA DE	16	SIN OBSERVACION	P1415MMRSA58916AA
254342	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 801, PLAZA DE	15	SIN OBSERVACION	P1815MMRSA112003AA
254359	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 802, PLAZA DE	13	SIN OBSERVACION	P1715MMRSA99839AA
254367	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 901, PLAZA DE	17	SIN OBSERVACION	P1915MMRAL112519AA
254375	CR 10 # 20- 11 EDIF PERLA.DEL.OTUN APTO 902, PLAZA DE	10	SIN OBSERVACION	P1515MMRSA62871AA

TOTALHIJA 36

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. 21414-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE OMAR MARIN CELIS** 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	**21414-52**
Fecha Resolución Recurso	29 DE JUNIO DE 2023
RECLAMO	257448 de 2 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	JOSE OMAR MARIN CELIS
Identificación del Peticionario	16360520
Matrícula No.	232926
Dirección para Notificación	daniel-9128@hotmail.com LAGO URIBE

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4016300

Resolución No. 21414-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21414 DE 9 DE JUNIO DE 2023 SOBRE **RECLAMO No. 257448 DE 19 DE MAYO 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) JOSE OMAR MARIN CELIS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16360520 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 257448-52 de 2 DE JUNIO 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. 232926 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 7 # 25-53, Barrio LAGO URIBE en el (los) periodo(s) facturados(s) 2023-5, Establecimiento de Comercio, funciona Restaurante, y no adjuntó el certificado de camara de comercio, para demostrar la legitimación en la causa.

Que el recurrente por escrito presentado el día 9 DE JUNIO DE 2023 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión y argumenta lo siguiente:

El motivo de esta solicitud se debe a que de manera inesperada se presentó un alza en el promedio de consumo sin ningún motivo justificado.

Sustento este recurso en las siguientes razones: Se han realizado varias visitas por parte de la entidad encargada, en las cuales no han evidenciado una fuga o daños importes en el interior o por fuera del local, que conlleven al alza tan del promedio de consumo, adicional a esto tenemos el promedio de consumo del año 2022 el cual es más bajo, para soporte de o anterior adjuntamos copia de los recibos del año antes mencionado.

Por lo anterior no vemos que sea procedente el alza en el consumo y posteriormente su cobro, solicitamos de su amable colaboración en la revisión de nuestro caso.

Anexo los siguientes documentos:

1) copia de notificación Nº 257448-52 DE JUNIO DE 2023, con copia de las actas de las visitas realizadas al local.
2) Fotos de reparación de observación de la poceta, dicha reparación se realizó de manera oportuna, donde se evidencia en el acta que estaba subsanado.
3) Fotocopia de recibos del año 2022.

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **232926**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	3237 m3	3173 m3	64 m3	364 m3	Cobro por diferencia de lectura: **64 m3** + **300 m3** acumulados = **364 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	3173 m3	3140 m3	33 m3	233 m3	Cobro por diferencia de lectura: **33 m3** + **200 m3** acumulados = **233 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94) **300 m3** pendientes por cobrar
Marzo	3140 m3	3111 m3	29 m3	229 m3	Cobro por diferencia de lectura: **29 m3** + **200 m3** acumulados = **229 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94) **500 m3** pendientes por cobrar
Febrero	3111 m3	3062 m3	49 m3	230 m3	Cobro por diferencia de lectura: **49 m3** + **181 m3** acumulados = **230 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94) **700 m3** pendientes por cobrar
Enero	3062 m3	2449 m3	613 m3	200 m3	Consumo por Promedio: **200 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **881 m3** pendientes por cobrar
Diciembre	2449 m3	1897 m3	552 m3	84 m3	Consumo por Promedio: **84 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **468 m3** pendientes por cobrar

*Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **27 de Mayo de 2023**, procediendo con la revisión de las instalaciones, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la siguiente observación por parte del colaborador FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ: **"Se revisó instalaciones y no existen fugas. Lectura actual 3285 m3."***

*Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que "**se cobran 300 m3 pend de meses anteriores y del actual se revisó predio se encontró instalaciones en buen estado sin fugas visibles medidor normal ocup. 5 personas.** "Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.*

TIPO CTA: N

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

Pereira, Mes: Dic Día: 29 del Año 2022 HORA: 12:50

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

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Arroz país
El original

Matrícula:232926 Ciclo:2 Ruta:2 Consecutivo: 127100
Dirección: CR 7 # 25- 53, LAGO URIBE
Nro. Medidor:P1215MMCMX31061AA **Uso:** COMERCIAL
L.actual:2449 mts³ **L.anterior** 1897 mts³ **Dif. Lectura**: 552mts³
Consumo pendiente:468 mts³ **Lectura día visita:** 2829
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 84mt³

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 **DICIEMBRE** de **2022**, del predio ubicado en: **CR 7 # 25- 53, LAGO URIBE** con Matrícula **N° 232926** , 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: **12/29/2022**
Fecha Visita:**1/4/2023** Hora**: 12:00:00 PM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 12:50 del día 29 de 12 del año 2022 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Andrea Vélez Identificado (a) con C.C. N° 1088337899.

Nombre Quien Recibe Angela María Vega. Propietario ___ Inquilino: X.

Firma: Angela V. Nro. Telefónico: 3058101664.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **232926**

N

FECHA NOTIFICACION: 12/29/2022
FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA 1/4/2023, Hora: 12:00:00 PM Nro. Revisión: PRIMERA
FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 1/4/2023 , **HORA INICIO VISITA** 12:00

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Jose Omar Marin identificado con C.C. N° 16360520, 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 5.57% de los consumos facturados en el mes de **DICIEMBRE de 2022**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **84 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CR 7 # 25- 53, LAGO URIBE **Uso**: COMERCIAL
Ciclo:2 **Ruta**: 2 **Cons.**: 127100

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: Casa -Nro. Niveles. 2 - Clase de Uso Comercial Nro. Ocupantes 5.

(Si es uso NO es residencial favor indicar:)
Nombre del establecimiento: Arroz paisa El original 700 libras en 500 libras cuyo 50/7 3834786 300 libras

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:P1215MMCMX31061AA Última lectura:**2449**
- Diferencia de lectura:**552** Mt³ - Promedio: **84**Mt³ - Consumo NO facturado **468** Mt³

REQUIERE NRO CELULAR PARA PROGRAMAR GEOFONO : 3205182889.

Información En Terreno:
1) Nro medidor: P1215MMCMX31061 **Lectura:** 2947 2449 **Diámetro:** 1/2 **Estado:** Bueno: X Malo: __

Descripción Estado: Med. antiguo, Registrando usuario manifiesta les bajo la presión y aumento el valor de se revisa x C sin fugas.

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
No se han presentado fugas, ni goteos, ni humedades es muy extraño, Medidor se observa que registra mal, se salta

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 12:20, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

16360520

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

Nombre y C.C. Testigo Visita

Andrea Vélez
Nombre Funcionario que realiza la Visita

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

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 7 # 25- 53, LAGO URIBE
Ciclo 2 Ruta 2 Cons 12710 1
Usuario _____ Cedula _____ Telefono _____ Servicio Directo Si No
Uso COMERCIAL
Uso encontrado en el predio C
Edad 1 Tipo Cuenta N
Matricula 232926 Medidor P1215MMCMX31061AA Diametro 1/2 PULGADA Lectura Predio 2508 No. Habitantes _____

Meses	Dic	Nov	Oct	Sept	Agos	Jul
Lecturas Aguas	2449	1897	1826	1752	1677	1618
Consumos Aguas	552	71	74	75	59	115

	Dic	Nov	Oct	Sept	Agos	Jul
Observ	0	0	0	0	0	0
Causal	0	0	0	0	0	0

Prome 84

Medidor Trocado
Matricula _____
Lectura _____
Nº Medidor _____
Direccion _____

% Desvia 5.57
Factor Imp.
Nivel Imp. 4

Observacion de Lectura
100

"Cuando conservas el agua, conservas la vida"

Informe de la Visita en Terreno
Se abrio, hace poco el lago
Victoria Hoy no hay obras ni fugas visible

Tatiana Arias
Firma Suscriptor o Usuario
C.C. Nº. 1088325353

Fecha 13 DIC 2022

Testigo
C.C. Nº.

Andres Nexia
Nombre Funcionario
C.C. Nº.

M-CO-IP-R02

TIPO CTA: N

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

Pereira, Mes: 01 Día: 28 del Año 23 HORA: 9 40

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

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:232926 Ciclo:2 Ruta:2 Consecutivo: 185150
Dirección: CR 7 # 25- 53, LAGO URIBE
Nro. Medidor:P1215MMCMX31061AA **Uso:** COMERCIAL
L.actual:3062 mts³ **L.anterior** 2449 mts³ **Dif. Lectura**: 613mts³
Consumo pendiente:413 mts³ **Lectura día visita:** 3100
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 80mt³

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 **ENERO** de **2023**, del predio ubicado en: **CR 7 # 25- 53, LAGO URIBE** con Matricula **N° 232926 ,** 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 cumplir lo 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: 1/28/2023
Fecha Visita:**2/2/2023** Hora**: 10:30:00 AM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 9.50 del día 28 de 01 del año 2023 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Jelvon con cedula identificado (a) con C.C. N° 10141659

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 **232926**

N

FECHA NOTIFICACION:1/28/2023

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA:2/2/2023, Hora: **10:30:00 AM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 2-2-2023 **HORA INICIO VISITA** 10:30

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Daniel Felipe Ramírez identificado con C.C. N° 1088285554 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 6.66% de los consumos facturados en el mes de **ENERO de 2023**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **80 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CR 7 # 25- 53, LAGO URIBE **Uso**: COMERCIAL
Ciclo:2 **Ruta**: 2 **Cons.**: 185150

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: Local -Nro. Niveles. 2 - Clase de Uso COMERCIAL Nro. Ocupantes 4.

(Si es uso **NO** es residencial favor indicar:)
Nombre del establecimiento: La casa del Arroz

100

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:P1215MMCMX31061AA Última lectura:**3062**
- Diferencia de lectura:**613** Mt³ - Promedio: **80**Mt³ - Consumo NO facturado **413** Mt³

REQUIERE NRO CELULAR PARA PROGRAMAR GEOFONO : 3124012045

Información En Terreno:
1) Nro medidor: P1215MMCMX31061 **Lectura**: 3105; Diámetro: 1/2 **Estado**: Bueno: X Malo: __

Descripción Estado: Medidor sin fugas.

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
Fuga interna en poceta solo cocinada

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 _____, 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 y C.C. Testigo Visita

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

Julian Carvajal

Nombre Funcionario que realiza la Visita

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

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA E.S.P SAS

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 5

I. INFORMACION GENERAL

No Solicitud : 3834586
Fecha De Atencion : 31/01/2023. 8:01:38 AM
Matricula : 232926
Direccion : CR 7 # 25- 53
Causal de la Visita : PREVIA

DATOS VISITA

Numero Del Medidor : P121SMMCMX31061AA
Marca Del Medidor : ALTAIR
Lectura : 3062
Estado Medidor : Funcionando
Duracion de la Visita : 1
Estado Llave de Paso : Buena
Ubicacion de la Fuga : No se encontró fuga
FUGA : No
Cantidad de Habitantes : 2

OBSERVACION
Se revisó el predio con el geófono en el cual no existe fuga interna alguna.

Estado Predio : Ocupado

NF

Firma de Usuario : No firma 0

Firma Funcionario : FERNANDO EMILIO TORRES MORENO 4863901

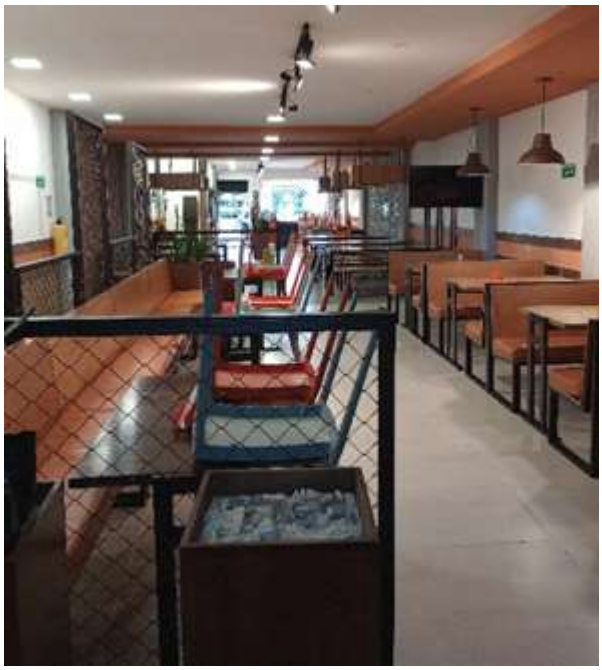
De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. ***232926*** *Por la Empresa, respecto al período de* ***ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL Y MAYO DE 2023, SON CORRECTOS****, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el* ***artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

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:

En la revisión técnica con ocasión del reclamo, realizada por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 27 de mayo de 2023 se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de

diámetro, el equipo de medida P1215MMCMX31061AA registraba una lectura acumulada de 3285 m3, funciona restaurante, las instalaciones hidráulicas no presentan fugas, ni tampoco la acometida ni el medidor y se confirmo el registro del medidor.

Con ocasión del recurso de reposición, se efectuó nueva inspección al local comercial el día 24 de junio de 2023, encontrando las instalaciones hidráulicas, acometida y medidor en buen estado, sin fugas, laboran 6 personas en el restaurante, el medidor registraba una lectura acumulada de 3310 m3.



Se observa en el histórico de lecturas y de consumos facturados, que se facturó consumos promedios durante varios períodos, mientras se realizaba la inspección para determinar la causa, razón por la cual se acumuló consumo, en enero de 2023, estaban pendientes por facturar 881 m3, en febrero adicionaron 181 m3 a los 49 que avanzó el medidor, para un total facturado de 230 m3, el día 31/01/2023, se realizó inspección con el equipo del geófono y no se detectó ninguna fuga imperceptible; en marzo la diferencia fue de 29 m3, y se adicionaron 200 m3 , para un total facturado de 229 m3, en abril, el consumo fue de 33 m3 y se adicionaron 200 m3, total facturado 233 m3 y en mayo el consumo fue de 64 y se adicionaron 300 m3, para un total en mayo faturado de 364 m3, (para junio, no se adicionó consumo, se liquidó la diferencia que fue de 59 m3.) lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Períodos 2023	**Lectura actual**	**Lectura anterior**	**Diferencia**	**Consumo Facturado**	**Observación**
Mayo	3237 m3	3173 m3	64 m3	364 m3	Cobro por diferencia de lectura: **64 m3** + **300 m3** acumulados = **364 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	3173 m3	3140 m3	33 m3	233 m3	Cobro por diferencia de lectura: **33 m3** + **200 m3** acumulados = **233 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94) **300 m3** pendientes por cobrar
Marzo	3140 m3	3111 m3	29 m3	229 m3	Cobro por diferencia de lectura: **29 m3** + **200 m3** acumulados = **229**

					m3 facturados (Art. 146-Ley 142/94) **500 m3** pendientes por cobrar
Febrero	3111 m3	3062 m3	49 m3	230 m3	Cobro por diferencia de lectura: **49 m3** + **181 m3** acumulados = **230 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94) **700 m3** pendientes por cobrar
Enero	3062 m3	2449 m3	613 m3	200 m3	Consumo por Promedio: **200 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **881 m3** pendientes por cobrar
Diciembre	2449 m3	1897 m3	552 m3	84 m3	Consumo por Promedio: **84 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **468 m3** pendientes por cobrar

En este órden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, que laboral regularmente en este inmueble con destinación comercial, seis personas, lo que quedó probado plenamente en las revisiónes practicadas , donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido por el usuario, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso, en acta de revisión la cual se efectuó en presencia de la usuaria del servicio esta pudo verificar en compañia del revisor que las instalaciones internas no presentan anomalía alguna que amerite enfocar la decisión en otro sentido, diferente a la de confirmar los consumos.

En nuestro sistema procesal colombiano, no existe tarifa legal probatoria, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha abordado el tema al señalar que impera la libertad probatoria, lo que debe entenderse como la autorización para demostrar los hechos con cualquier medio de prueba, es decir, no existe tarifa legal para probar los perjuicios, ninguna ley lo exige, lo que se traduce en que hay libre valoración de la prueba, y que estas debe ser examinada en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica; así las cosas, la apreciación de las diversas pruebas allegadas en desarrollo de todo proceso deben ser valoradas de manera autónoma por el juez de conocimiento, partiendo de una apreciación lógica y razonada, lo que lo conlleva a que pueda formar su opinión recurriendo a diversos elementos de juicio demostrados con cualquier medio que tenga esa capacidad, quedando por fuera la hipótesis de que determinado hecho solo se puede establecer a través de un

especial medio de convicción; razón por la cual , y en virtud de lo consagrado en el artículo 175 del Código General del Proceso que establece diferentes medios de pruebas lícitos y legales como son la declaración de parte , el juramento, los indicios, el testimonio de tercero, el dictamen pericial, los documentos y lo hechos notorios, entre otros, por lo tanto, la prueba legalmente recogida y aportada, la constituye **las visitas que efectúa el personal de la Empresa a la dirección objeto de reclamación.**

En consecuencia, este Departamento **CONFIRMA** la decisión inicial y los consumos facturados en los períodos de **ENERO, FEBRERO, MARZO, ABRIL Y MAYO DE 2023,** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Se efectuaron las revisiones para determinar la causa del incremento, y no se evidenciaron fugas internas o mala lectura, Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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 CONSUMOS ACUEDUCTO .

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: *"**De los cobros inoportunos**. Al cabo de cinco meses*

de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.""

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por JOSE OMAR MARIN CELIS y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE, Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 257448-52 de 2 DE JUNIO DE 2023, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor JOSE OMAR MARIN CELIS, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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 29 DE JUNIO DE 2023

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 21412-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ESTELLA GUEVARA** 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	**21412-52**
Fecha Resolución Recurso	29 DE JUNIO DE 2023
RECLAMO	257678 de 7 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**CONFIRMA**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	LUZ ESTELLA GUEVARA
Identificación del Peticionario	41932942
Matrícula No.	1926872
Dirección para Notificación	estella-guevara@hotmail.com SECTOR PARQUE INDUSTRIAL

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4016298

Resolución No. 21412-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21412 DE 9 DE JUNIO DE 2023 SOBRE **RECLAMO No. 257678 DE 30 DE MAYO 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) LUZ ESTELLA GUEVARA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 41932942 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 257678-52 de 7 DE JUNIO 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. 1926872 Ciclo 6, ubicada en la dirección CR 1 A # 66-10 MZ 9 CS 8, Barrio SECTOR PARQUE INDUSTRIAL en el (los) periodo(s) facturados(s) 2023-05

Que el recurrente por escrito presentado el día 9 DE JUNIO DE 2023 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión y afirmó lo siguiente: *me dirijo nuevamente a ustedes para expresar mi inconformidad con supuesta visita realizada el día 2 de junio de 2023, de la cual no tuve conocimiento y aunque les pedí encarecidamente que avisaran antes de ir. al parecer esto no se tuvo en cuenta ..así que realizare el pago de la factura con matricula 1926872 pero llevare el caso hasta la estancia que deba hacerlo ya que me parece injusto que este servicio que es vital y que conscientemente se que le damos el mejor manejo nos llegue una factura de tan alto costo cuando solo vivimos dos personas adultas allí y ni siquiera permanecemos en casa también expondré la falta de consideración al no informar sobre la visita de revisión aun solicitandolo,* al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1926872,** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Mayo	550 m3	550 m3	0 m3	9 m3	Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

*En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **02 de Junio de 2023**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario DANIEL GRISALES*

SANCHEZ ***"SE VISITA EL PREDIO Y SE ENCONTRÓ: QUE EL PREDIO TIENE REJA Y ESTÁ CERRADA CON LLAVE, NO SE PUDO INGRESAR AL MEDIDOR, SE TOCÓ EN VARIAS OCASIONES Y NADIE ABRIÓ, SE LLAMO Y NADIE CONTESTO".***

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar el 100% 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 contar con la disposición de tiempo necesario para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de ***Mayo de 2023,*** *el lector reportó en el sistema la novedad de EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER –CERRADO NO HAY LLAVES, razón por la cual el sistema ha liquidado consumo promedio de 9 m3, más los cargos fijos.*

> Ley 142 de 1994, artículo 146, inc. 2: "*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****".***

Se le recuerda que debe permitir los medios necesarios para que el lector obtenga la lectura del equipo de medida con el fin de que la Empresa pueda facturar consumo por diferencia de lectura de lo contrario facturará consumo promedio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se ***1926872*** *por la Empresa, respecto al período de* ***Mayo de 2023, SON CORRECTOS****, ya que se está facturando por concepto de consumo por promedio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el* ***artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

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

Primero: Con el fin verificar la lectura del medidor y determinar si el consumo facturado en mayo de 2023, era correcto, se envió al equipo de revisores al inmueble y no fue posible acceder al medidor y mucho menos ingresar, porque la reja que tienen instalada estaba cerrada e impide acceder al punto de la instalación del equipo de medida, es decir, que el usuario esta incumpliendo los deberes de usuario, al tener el punto de medición encerrado. Desde los teléefonos de la Subgerencia Comercial se le marcó al numero de telefono suministrado y no fue posible la comunicación, sin embargo el dia 02 de Junio de 2023, se desplazaron al inmueble, desde la reja, no se observaron fugas en la acometida ni el medidor.

Segundo: No se accedió a modificar al consumo facturado, equivalente 9 m3, porque se aplicó la legislación vigente, liquidando consumo promedio.

Tercero: Que el día 12 de junio de 2023, se efectuó la lectura de los medidores del sector y fue posible acceder al medidor, y se reportó una lectura acumulada de 567 m3 , teniendo en cuenta la lectura reportada en el período de abril de 2023, que fue de 550 m3, nos arroja una diferencia o un consumo de **17 m3** **para dos periodos, es decir mayo y junio de 2023, y el Departamento de Facturación y Cartera realizó el ajuste respectivo, y descontó los 9 m3 que se facturaron**

por promedio en mayo, cobrando así 8 m3 en el período de junio de 2023.

Lecturas del predio 1926872 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Observación
2023	Junio	1	567	550	8	9	V	12/06/2023	SE VERIFICO LECTURA
2023	Junio	2	567	550	17	9	V	12/06/2023	SIN OBSERVACION
2023	Mayo	1	550	550	9	9	V	15/05/2023	CERRADO NO HAY LLAVES
2023	Mayo	2	550	550	9	9	V	15/05/2023	CERRADO NO HAY LLAVES
2023	Abril	1	550	531	11	8	V	15/04/2023	SIN OBSERVACION
2023	Abril	2	550	531	19	8	V	15/04/2023	SIN OBSERVACION
2023	Marzo	1	531	531	8	8	V	14/03/2023	CERRADO NO HAY LLAVES
2023	Marzo	2	531	531	8	8	V	14/03/2023	CERRADO NO HAY LLAVES
2023	Febrero	1	531	521	10	8	V	12/02/2023	SIN OBSERVACION
2023	Enero	1	521	514	7	9	V	14/01/2023	SIN OBSERVACION

El consumo facturado en el periodo de mayo de 2023, no presenta desviación significativa, no superó el 65% del consumo promedio, pues ante la imposibilidad de la medición se efectuó correctamente el cobro del promedio equivalente a 9 m3 consumo igualmente acorde para un predio habitado por 2 personas, teniendo en cuenta que el consumo promedio mensual por persona oscila entre 4 a 6 m3

Cuarto: En cuanto a la fotografia que ajuntó la usuaria, para demostrar que si se puede reportar la lectura estando la reja cerrada, se le informa que se efectuó análisis de la condiciones técnicas y se determina que no es posible para el lector realizar la lectura desde el antejardín del vecino, como pretende usted, el deber ser, es poder acceder hasta la caja del medidor y se debe tomar la foto del medidor con su respectiva lectura.

Quinto: Este Departamento, consideró no pertinente enviar nuevamente a revisar, porque ya se efectuó el reporte de la lectura actual del medidor y se realizó en el sistema comercial el ajuste del consumo, no se realizó cobro indebido, ni consumo superior, y la imposibilidad que se presenta

para el reporte de la lectura mensual es responsabilidd del usuario, y no de la Empresa, porque tiene el medidor encerrado y algunas oportunidades que pasa el lector no hay quien permita el ingreso.

Por lo expuesto, **SE CONFIRMA la decision inicial, no se accede a modificar el consumo del periodo de mayo de 2023**, y para el periodo de junio se actualizó la lectura del medidor y se realizó el ajuste, cobrandose el consumo de acuerdo a la diferencia. Quedando así resuelto el recurso de reposición

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar NO PROCEDENTE el Recurso presentado por LUZ ESTELLA GUEVARA y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 257678-52 de 7 DE JUNIO DE 2023, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora LUZ ESTELLA GUEVARA, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 29 DE JUNIO DE 2023

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 257835-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA ELENA RUIZ CAMARGO** 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	**257835-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	MARTHA ELENA RUIZ CAMARGO
Matrícula No	19614997
Dirección para Notificación	CR 17 # 82 - 105 TRR 4 APTO 201 VIA LA VIRGINIA ENTRADA 4 LA CARMELITA CERRITOS

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 3993461

Resolución No. 257835-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 257835 de 7 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 7 DE JUNIO DE 2023 la señora MARTHA ELENA RUIZ CAMARGO identificado con C.C. No. 42089193, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 257835 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19614997 Ciclo: 14 ubicada en: CONDOMINIO ALSACIA.AREA.COMUN en el periodo facturado 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)

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

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

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

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

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

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19614997 con 32 matriculas hijas**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	554 M3	498 M3	56 M3	68 M3	Cobro Por Promedio de 68 m^3 (Art. 146-Ley 142/94)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el señor Jaime Rincón como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H22LF000829 el cual registra una lectura acumulada de **3116 m3***. **La Matricula 19629769 tiene el medidor P2115MMRAL141416 lectura 205 y esta matrícula es hija de la matrícula 19614997, la Matricula 19634190 con servicio directo predio en construcción también es hija de la matrícula 19614997, AC con instalaciones en buen estado macro funciona correctamente.***

Así las cosas, al verificar en el Sistema de información Comercial para constatar que el predio de Matricula 19614997 registra desocupado, sin consumo alguno que se facture al totalizador. Por otro lado, el predio de Matricula 19634190 tiene pendiente del Departamento de Medición la OT 3925633 para la instalación del equipo de medida en el predio, sin embargo la Empresa aclara que lo consumos generados al totalizador por el predio son responsabilidad y de manejo de la administración.

Se observa que para el periodo de **Junio de 2023** el totalizador avanzo de (**2809 m^3 a 3363 m^3**) arrojando una diferencia de lectura de **56 m^3**, las hijas facturaron un total de **498 m^3**, por ende, el consumo facturado para el periodo de Junio de 2023 fue de **56 m^3**, que deja la diferencia del consumo total facturado del área común menos el consumo facturado a las hijas, en visita técnica se desvirtuó error de lectura.

La usuaria debe tener en cuenta que la matricula N. **19614997,** corresponde al área común del CONDOMINIO ALSACIA, por ende, es un multiusuario, es un SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

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

aunque no tenga nivel de ocupación situación que es de plena responsabilidad del usuario.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error del sistema al facturar por Promedio, ya que con relación al consumo facturado, para el Periodo de **JUNIO de 2023,** como consecuencia de lo manifestado por el equipo técnico, acerca de que el **predio está registrando bajo consumo,** se establece entonces, que se presentó una anomalía en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio por la diferencia de lectura de cada periodo**.**

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

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. 19614997** por la Empresa, respecto al Periodo de **JUNIO de 2023, NO ES CORRECTO**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar el Periodo de **Junio de 2023 de 68 m^3 a 56 m^3**, que fué la diferencia de lectura registrada para el periodo reclamado, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-41210** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-6	421	30	42	60854	85195	-24342
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2023-6	421	30	42	42172	59040	-16869

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

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

"PARÁGRAFO: Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el

cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. ."

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

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

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 MARTHA ELENA RUIZ CAMARGO identificado con C.C. No. 42089193 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 MARTHA ELENA RUIZ CAMARGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 # 82 - 105 TRR 4 APTO 201 VIA LA VIRGINIA ENTRADA 4 LA CARMELITA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARTHA ELENA RUIZ CAMARGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19614997 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 29 DE JUNIO 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. 257965-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ DARY CARO** 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	**257965-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	LUZ DARY CARO
Matrícula No	288951
Dirección para Notificación	CL 28 # 15 B- 37 SAN NICOLAS

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4009113

Resolución No. 257965-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 257965 de 20 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 20 DE JUNIO DE 2023 la señora LUZ DARY CARO identificado con C.C. No. 25192508, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 257965 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 288951 Ciclo: 5 ubicada en: CL 28 # 15 B- 37 en el periodo facturado 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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **288951**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
JUNIO	1416 m3	1393 m3	23 m3	23 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **27 de JUNIO de 2023**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN: **Se visitó predio, se revisó todas las instalaciones hidráulicas y sanitarias del predio y todo está en buen estado.**
Medidor está estallado aun lado del registro y está registrando consumo.

Con el fin de dar respuesta oportuna al reclamo N° 257965 se envía la solicitud al área de operaciones encargada para que realice el cambio de medidor el cual será ejecutado de acuerdo al cronograma de la empresa y según la disponibilidad de equipos, pero se le

recuerda al usuario que podrá adquirir el equipo de medida de manera particular y acercarlo a la empresa con su respectiva factura y certificado para que se realice la instalación, deberá el usuario costear los gastos de la instalación y accesorios requeridos para ello.

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. 288951** Por la Empresa, respecto al período de JUNIO de 2023, serán objeto de modificación, por lo cual, **SE ACCEDE** A re liquidar el periodo de JUNIO DE 2023 DE 23 m3 a 11 m3 por promedio histórico del predio. 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 **-52075** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-6	421	11	23	26449	55302	-28853
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-6	421	11	13	-3359	-3970	611
AJUSTE A LA DECENA	2023-6	421	0	0	-5	-1	-4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-6	421	0	0	-3	0	-3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-6	421	11	13	-2834	-3349	515
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-6	421	11	23	22313	46655	-24342

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 DARY CARO identificado con C.C. No. 25192508 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 LUZ DARY CARO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 28 # 15 B- 37 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 CARO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula

No. 288951 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 29 DE JUNIO 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

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. 257975-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MELIDA LOAIZA FRANCO** 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	**257975-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	MELIDA LOAIZA FRANCO
Matrícula No	251975
Dirección para Notificación	CL 26 BIS # 15 B- 20 SAN NICOLAS

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4009841

Resolución No. 257975-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 257975 de 20 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 20 DE JUNIO DE 2023 la señora MELIDA LOAIZA FRANCO identificado con C.C. No. 42095087, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 257975 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 251975 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CL 26 BIS # 15 B- 20 en el periodo facturado 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 27 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el señor Jose humberto higuera 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° P1915MMRAL112356AA el cual registra una lectura acumulada de **1312 m3***. **Se visitó predio, se encuentra que en el primer apartamento del piso dos, hay daño en el sanitario por el agua stop, se le recomendó a usuario arreglarlo.*** Situación que evidencia la causal del incremento en el consumo del periodo reclamado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JUNIO de 2023**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo es por la utilización de servicio, los hábitos de los ocupantes del predio, y al daño debido a que ***HAY DAÑO EN EL SANITARIO POR EL AGUA STOP,*** situación por la que en el Periodo de Junio presentó una diferencia de **31 m³**, avanzó de **1263 m³ a 1294 m³**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida correspondiente al predio.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo de **JUNIO de 2023, ES CORRECTO** y **NO** será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MELIDA LOAIZA FRANCO identificado con C.C. No. 42095087 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 MELIDA LOAIZA FRANCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 26 BIS # 15 B-20 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: MELIDA LOAIZA FRANCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 251975 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 29 DE JUNIO 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. 257954-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FERNANDO HURTADO 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	**257954-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	FERNANDO HURTADO ALZATE
Matrícula No	755116
Dirección para Notificación	AV 30.DE.AGOSTO # 46- 60 PS 2 TURIN

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4019849

Resolución No. 257954-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 257954 de 20 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 20 DE JUNIO DE 2023 el señor FERNANDO HURTADO ALZATE identificado con C.C. No. 10135391, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 257954 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 755116 Ciclo: 5 ubicada en: AV 30.DE.AGOSTO # 46- 60 PS 2 en el periodo facturado de de Junio de 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 calificación definitiva)

Una vez radicado el presente reclamo el día **20 de Junio de 2023** se procedió con visita al predio el día **29 de Junio del 2023** con el fin de verificar las condiciones del bien y la clase de uso del mismo, de esta visita surgió la siguiente observación por parte del colaborador FREDDY RAMOS: **"Se reviso el predio es un apartamento en piso dos, clase de uso residencial, está desocupado hace varios meses."** siendo así, se hace evidente la inconsistencia presentada al calificar el predio bajo la clase de uso "comercial" ya que el bien cuenta con destinación totalmente residencial.

En consecuencia, para el próximo periodo de Facturación se iniciara el cobro con tarifa residencial, pues se efectuó la modificación respectiva en el sistema de información comercial y se verá reflejada en el periodo siguiente, se aclara que no se acedera a generar devolución de valores facturados en clase de uso comercial, toda vez que la tarifa en residencia Estrato 6 es mayor a la del cobro como comercial.

Nombre Predio	ARRUBLA GARCIA RIGOBERTO	Dirección	AV 30.DE.AGOSTO # 46- 60 PS 2	Num Medidor	P1919MMRAL119934AA	Estado	ACTIVO
Nit Predio		Cédula Predio		Consecutivo	12150	Predio	755116
E-Mail		Dirección Ayuda	SHARP	Clase Uso	RESID--EST 6	Telefono	
Barrio	TURIN - CENTRO	Ciclo	CICLOS 5	Ruta	RUTA 1	Estrato	Estrato 6	Tipo predio	URBANO
Act Econ	PANADERIA - CAFETERIA- PASTELERIA	Sector Hidraúlico	2.25-TURIN	Num. Anterior	0		Info. adicional...

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Decreto 1077 de 2015

DEFINICIONES

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por FERNANDO HURTADO ALZATE identificado con C.C. No. 10135391 por concepto de CLASE DE USO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor FERNANDO HURTADO ALZATE enviando citación a Dirección de Notificación:, AV 30.DE.AGOSTO # 46- 60 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FERNANDO HURTADO ALZATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 755116 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 257932-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VALLERIE GERALDINE SEPULVEDA ORTEGA** 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	**257932-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	VALLERIE GERALDINE SEPULVEDA ORTEGA
Matrícula No	1541176
Dirección para Notificación	valleriesepulveda19@gmail.com SAN JUAN

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4006883

Resolución No. 257932-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 257932 de 20 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 20 DE JUNIO DE 2023 la señora VALLERIE GERALDINE SEPULVEDA ORTEGA identificado con C.C. No. 1088350924, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 257932 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1541176 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 B # 28- 71 A.COMUN en los periodos facturados 2023-2, 2023-3, 2023-4, 2023-5, 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 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 ENERO de 2022.

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.

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

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

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

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

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

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1541176**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2022	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	86 M3	86 M3	0 M3	5 M3	Cobro Por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	86 m3	90 m3	-4 m3	5 m3	Cobro Por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Abril	90 m3	94 m3	-4 m3	5 m3	Cobro Por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	94 m3	101 m3	-7 m3	5 m3	Cobro Por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	79 m3	86 m3	-7 m3	5 m3	Cobro Por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 de junio de 2023, por parte del equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que la PROPIEDAD HORIZONTAL cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida principal tiene instalado el TOTALIZADOR M1315MMCEL039917AA clase C, el cual registra una lectura acumulada de **2262 m3**." En las áreas comunes no existe ninguna instalaciones son 12 apartamentos cada uno con medidor de media pulgada, el medidor que mide para las áreas comunes es de media pulgada, sin novedades anexo foto"

Se verifica en el sistema de información comercial de la Empresa los últimos 5 periodos y se han facturado de la siguiente manera,

- Para el periodo de febrero de 2023 el totalizador avanzo de (1781 m3 a 1860 m3) arrojando una diferencia de lectura de 79 m3, las hijas facturaron un total de 86 m3, para este periodo de facturación no hubo excedente para el área común, por ende, la Empresa le facturo consumo por promedio de 5 m3.

- Para el periodo de marzo de 2023 el totalizador avanzo de (1860 m3 a 1954 m3) arrojando una diferencia de lectura de 94 m3, las hijas facturaron un total de 101 m3, para este periodo de facturación no hubo excedente para el área común, por ende, la Empresa le facturo consumo por promedio de 5 m3.

- Para el periodo de abril de 2022 el totalizador avanzo de (1954 m3 a 2044 m3) arrojando una diferencia de lectura de 90 m3, las hijas facturaron un total de 94 m3, para este periodo de facturación no hubo excedente para el área común, por ende, la Empresa le facturo consumo por promedio de 5 m3.

- Para el periodo de mayo de 2023 el totalizador avanzo de (2044 m3 a 2130 m3) arrojando una diferencia de lectura de 86 m3, las hijas facturaron un total de 90 m3, para este periodo de facturación no hubo excedente para el área común, por ende, la Empresa le facturo consumo por promedio de 5 m3.

- Para el periodo de junio de 2023 el totalizador avanzo de (2130 m3 a 2216 m3) arrojando una diferencia de lectura de 86 m3, las hijas facturaron un total de 86 m3, para este periodo de facturación no hubo excedente para el área común, por ende, la Empresa le facturo consumo por promedio de 5 m3.

La usuaria debe tener en cuenta que la matricula N. **1541176,** corresponde al área común del edificio, por ende, es un multiusuario, es un SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

Se procedió a verificar en el sistema de información comercial el comportamiento de las hijas y no se observa anomalía alguna

Finalmente, se le comunica que el consumo del área común, es inferior al consumo de las hijas,

esta **submidiendo**, por ende, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio histórico 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.***

Así entonces, el medidor del área común no está cumpliendo su función, ya que no está registrando todo el consumo del predio, se reportó al área de Control de Perdidas no Técnicas, para que inicie el proceso de socialización del cambio de medidor, por ende, cuando se autorice e instale el nuevo medidor y este registre dos periodos de facturación completos se podrá determinar cuál es la diferencia real del predio y ya la usuaria puede presentar reclamación sobre los periodos permitidos por el ordenamiento jurídico y ya la Empresa entra analizar si es procedente o no.

De lo anterior y aunado a los antecedentes de Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1541176,** por la Empresa, respecto al periodo de **febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2023, ES CORRECTO**, los valores objeto de reclamación no serán modificados ya que se está facturando por promedio histórico del predio, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

Se le informa que para toda actuación ante la Empresa debe adjuntar el Certificado de representación Legal actualizado, donde conste el nombre del administrador. requisito que debe cumplir para radicar los recursos de Ley. So pena de dar repuesta como petición incompleta, hasta tanta aporte la debida legitimación para actuar frente al suscriptor.

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

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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 VALLERIE GERALDINE SEPULVEDA ORTEGA identificado con C.C. No. 1088350924 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) VALLERIE GERALDINE SEPULVEDA ORTEGA enviando citación a Correo Electrónico:, valleriesepulveda19@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: VALLERIE GERALDINE SEPULVEDA ORTEGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1541176 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 29 DE JUNIO 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

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. 257960-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

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

Resolución No	**257960-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	ORLANDO RIVERA
Matrícula No	210252
Dirección para Notificación	CL 28 # 7- 17 APTO 401 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 Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4014290

Resolución No. 257960-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 257960 de 20 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 20 DE JUNIO DE 2023 el señor ORLANDO RIVERA identificado con C.C. No. 4383345, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 257960 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 210252 Ciclo: 2 ubicada en: CL 28 # 7-17 APTO 401 en los periodos facturados 2023-5,2023-6.

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 24 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el señor Guillermo Velasco como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C19LA012520 el cual registra una lectura acumulada de 226 m3. "Predio desocupado instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente predio con dos baños viven cero personas, medidor no gira al revés anexo fotos".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **210252**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	227 m3	231 m3	0 m3	3 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	231 m3	234 m3	0 m3	3 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **mayo y junio de 2022,** el lector reporto la novedad, "**MEDIDOR GIRA AL REVES"**, por ende, se le facturo el consumo que registra el medidor, ahora partiendo de la buena fe del usuario y de la visita de terreno, de que el predio está desocupado y que el medidor no gira al revés se reliquida a

0 m3 el consumo factura en el periodo de mayo y junio de 2023, se confirma el cobro de los cargos fijos.

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. **210252,** por la Empresa, respecto al período de **mayo y junio de 2023, será 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.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-41500** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2023-5	421	0	3	0	4093	-4093
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-6	421	0	0	-4	-1	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-5	421	0	3	0	6973	-6973
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-6	421	0	3	0	7213	-7213
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-5	421	0	3	0	5879	-5879
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-5	421	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-6	421	0	3	0	6085	-6085
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2023-6	421	0	3	0	3572	-3572
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2023-5	421	0	3	0	3451	-3451
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2023-6	421	0	3	0	4234	-4234

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 ORLANDO RIVERA identificado con C.C. No. 4383345 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ORLANDO RIVERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 28 # 7- 17 APTO 401 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ORLANDO RIVERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 210252 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 29 DE JUNIO 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

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. 258069-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CONDOMINIO TIPUANA PH** 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	**258069-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	CONDOMINIO TIPUANA PH
Matrícula No	19613866
Dirección para Notificación	tipuanaph@gmail.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 Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4017933

Resolución No. 258069-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258069 de 22 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE JUNIO DE 2023 al CONDOMINIO TIPUANA PH identificado con N.I.T. No. 901313722, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258069 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19613866 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CONDOMINIO TIPUANA en el periodo facturado 2023-5.

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

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

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

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

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le

llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

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

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

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

Se le solicita y recuerda que para que sus actuaciones tengan plena validez en futuras reclamaciones, debe presentar la debida legitimación actualizada y la fotocopia de la cédula, y anexo a ello, usted como solicitante debe adjuntar el correspondiente certificado de Representación legal, documentos sin el cual no se le atenderán las reclamaciones o recursos presentados por usted.

Siendo así las cosas, y cconsultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19613866 con 29 Matriculas hijas**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Consumo madre	consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado AC	Observación
MAYO	885 m3	677 m3	208 m3	179 m3	Consumo por promedio se descontaron 29 m3 de la hija N° 19627342 (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. **H20LF000454** el cual presenta una lectura acumulada de 17911 m3.

En la visita con técnica N° 4017933, realizada por el técnico ALONSO ENRIQUE el día 01 de MARZO de 2022 se encontró que: **Instalaciones de las áreas comunes sin fugas, Se observa que hay 29 hijas, Totalizador funciona correctamente.**

Ahora bien en cuanto a la observación (ver hija) mencionada por el usuario se evidencia en el sistema de información comercial que en el predio con matricula N° 19627342, en el periodo de mayo de 2023 se presentó un alto consumo, el cual ya fue notificado por la empresa, y mientras la empresa investiga la causa del alto consumo generado en el predio

con matricula 19627342, se cobra un promedio histórico, y para no generarle ese cobro al área común pues este es descontado del consumo.

Es decir el área común registro un consumo de 208 m3 pero se le descontaron los 29 m3 que están pendientes por facturar a la matricula N°19627342 los cuales de no evidenciarse ninguna fuga interna en el predio pues serán facturados con normalidad pero en cumplimiento del debido proceso primero la empresa debe realizar una visita previa en el predio y posteriormente de no encontrarse una posible fuga interna proceder a facturarlos a la matricula 19627342, es por ello que se descontaron del consumo del área común para no generar cobros indebidos.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado el periodo de **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.

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. 19613866** por la Empresa, respecto al período de **MAYO DE 2023 SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturo 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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

medir y acumular el consumo total de agua.

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

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

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

Artículo 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 CONDOMINIO TIPUANA PH identificado con N.I.T. No. 901313722 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 al CONDOMINIO TIPUANA PH enviando citación a Correo Electrónico:, tipuanaph@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: CONDOMINIO TIPUANA PH la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19613866 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 29 DE JUNIO 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

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. 258029-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ADRIANA YEPES GARCIA** 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	**258029-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	ADRIANA YEPES GARCIA
Matrícula No	843425
Dirección para Notificación	CL 26 BIS # 1- 06 MILLAN RUBIO

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4016331

Resolución No. 258029-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258029 de 22 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 22 DE JUNIO DE 2023 la señora ADRIANA YEPES GARCIA identificado con C.C. No. 22801313, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258029 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 843425 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 26 BIS # 1- 06 en el periodo facturado 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.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 843425**, se ha facturado de la siguiente manera

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
JUNIO	819 m3	798 m3	21 m3	21 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 **P1815MMRSA112709AA** cual registra una lectura acumulada de 832 m3.

En la visita técnica N° 4016331, realizada por el técnico CARLOS ALBERTO OSORIO el día 26 de JUNIO de 2023 arrojaron las siguientes observaciones: **Predio con un baño viven tres personas, Sanitario con rebose, Medidor funciona correctamente. Fuga externa**

Es de tener en cuenta las observaciones "***Existe fuga por rebose en el sanitario"***, la fuga presentada en el predio está afectando el consumo normal, Se le recuerda al usuario que las fugas visibles y el mantenimiento de las instalaciones son responsabilidad de los usuarios y la empresa no responde por dichas fugas.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado el periodo de **JUNIO 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.

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. 843425,** Por la Empresa, respecto al período de **JUNIO DE 2023, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturo 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 ADRIANA YEPES GARCIA identificado con C.C. No. 22801313 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 ADRIANA YEPES GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 26 BIS # 1- 06 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: ADRIANA YEPES GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 843425 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 29 DE JUNIO 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

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. 258035-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEJANDRO LEAL** 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	**258035-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	ALEJANDRO LEAL
Matrícula No	19628593
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 31 PS 2 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 Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4015925

Resolución No. 258035-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258035 de 23 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE JUNIO DE 2023 el señor ALEJANDRO LEAL identificado con C.C. No. 20642313, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258035 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19628593 Ciclo: 1 ubicada en: MZ 15 CS 31 PS 2 en los periodos facturados 2023-4,2023-5,2023-6

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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el señor Alejandro Lean como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° A21N025000 el cual registra una lectura acumulada de ***267 m3. Medidores trocados grabar asi:***
Matricula 19628593 medidor A21N070967 lectura 267,
Matricula 19628592 medidor A21N025000 lectura 291.

Siendo así las cosas, se establece que los predios relacionados se encuentran ocupados, y se concluyó que el medidor del predio se encontraba trocado con el medidor del piso 3, por lo tanto, se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial así:

- **MATRÍCULA 19628593** ubicado en la **MZ 15 CS 31 PS 2 Barrio HERNANDO VELEZ MARULANDA - ORIENTE** le corresponde el **MEDIDOR A21N070967con** lectura **267 m³.**
- MATRÍCULA 19628592 ubicado en la MZ 15 CS 31 PS 3 Barrio HERNANDO VELEZ MARULANDA - ORIENTE le corresponde el MEDIDOR A21N025000 con lectura 291 m³.

Por lo tanto, mediante la solicitud **No.4021462** del 29 de Junio de 2023, se solicita al Grupo de CPNT- Departamento de Medición, para realizar la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, mediante la solicitud **No. 4021485** del 29 de Junio de 2023, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta que las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR el consumo facturado en el período de **Abril, Mayo y Junio de 2023**, que fuè lo registrado por el equipo de medida correspondiente, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-140716** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-6	411	7	13	-5453	-10126	4674
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-4	411	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-5	411	10	24	23243	55782	-32540
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-5	411	10	13	-7525	-9783	2258
AJUSTE A LA DECENA	2023-4	411	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-4	411	0	11	0	21556	-21556
AJUSTE A LA DECENA	2023-6	411	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2023-5	411	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-5	411	10	24	19597	47032	-27436
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-4	411	0	11	0	25567	-25567
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-5	411	10	13	-8925	-11603	2678
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-5	411	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-6	411	7	18	14199	36512	-22313
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-6	411	7	13	-6463	-12003	5540
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-6	411	7	18	16831	43280	-26449

Cabe anotar que, el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación

vigente.

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 ALEJANDRO LEAL identificado con C.C. No. 20642313 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 ALEJANDRO LEAL enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 31 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALEJANDRO LEAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19628593 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 29 DE JUNIO 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. 258049-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CONSUELO TABARES SANTA** 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	**258049-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	MARIA CONSUELO TABARES SANTA
Matrícula No	73999
Dirección para Notificación	CL 11 # 9- 50 SAN JOSE

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 258049-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258049 de 23 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE JUNIO DE 2023 la señora MARIA CONSUELO TABARES SANTA identificado con C.C. No. 42069350, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258049 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 73999 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 11 # 9- 50 en el periodo facturado 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 calificación

Con el fin de dar respuesta oportuna al reclamo con radicado N° 258049 del 23 de JUNIO de 2023, se procedió a verificar nuestro sistema de información comercial encontrando que el predio con matricula N° 73999 tiene registrada la ficha catastral N° 010200000016000300000000 con estrato 4 con CLASE DE USO COMERCIAL, información actualizada a través de la base de datos emitida por la Secretaria de Planeación municipal de Pereira, ahora bien, si el usuario considera que esta información no corresponde a su predio, deberá aportar el certificado de tradición, el numero correcto de ficha catastral, dado que este predio no es residencial y pertenece al área de control ambiental, por lo cual se recomienda solicitar el certificado expedido por la Secretaria de Planeación Municipal de Pereira los cuales evalúan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia y adjuntarlo para proceder con su solitud.

CONSTANCIA DE ESTRATO

La Secretaria de Planeación Municipal de Pereira hace constar que con base en la aplicación de las metodologías de estratificación realizadas por el DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION -DNP-, las cuales evalúan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia, se le ha asignado.

ESTRATO: 9 NO RESIDENCIAL

SEGÚN DECRETO 754 DEL 14 de Diciembre de 1995

INFORMACIÓN GENERAL

Dirección:	C 11 9 50 A FERROCARRIL 9 49
Número Predial:	010200000016000300000000
Matrícula Inmobiliaria :	102027700479659920

Válida únicamente para trámite ante las EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y/O SECRETARIA DE HACIENDA.

Se expide a solicitud del interesado a los 28 días del mes de Junio de 2023

Atentamente

JHONIER CARDONA SALAZAR
Subsecretario de Planeacion Socioeconomica
Secretaría de Planeación Municipal

Código de verificación: 164680

Por lo anterior, no se procederá con el cambio de Clase de uso actualmente asignado al predio, en consideración de lo expuesto anteriormente.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Decreto 1077 de 2015

DEFINICIONES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA CONSUELO TABARES SANTA identificado con C.C. No. 42069350 por concepto de CLASE DE USO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA CONSUELO TABARES SANTA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 11 # 9- 50 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA CONSUELO TABARES SANTA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 73999 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 29 DE JUNIO 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

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. 258034-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LILIANA PATRICIA ESCOBAR NIÑO** 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	**258034-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	LILIANA PATRICIA ESCOBAR NIÑO
Matrícula No	8391
Dirección para Notificación	CL 5 # 16- 44 SAN JUDAS

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4016337

Resolución No. 258034-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258034 de 23 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE JUNIO DE 2023 la señora LILIANA PATRICIA ESCOBAR NIÑO identificado con C.C. No. 42090029, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258034 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 8391 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 5 # 16- 44 en los periodos facturados de Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio de de 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 calificación)

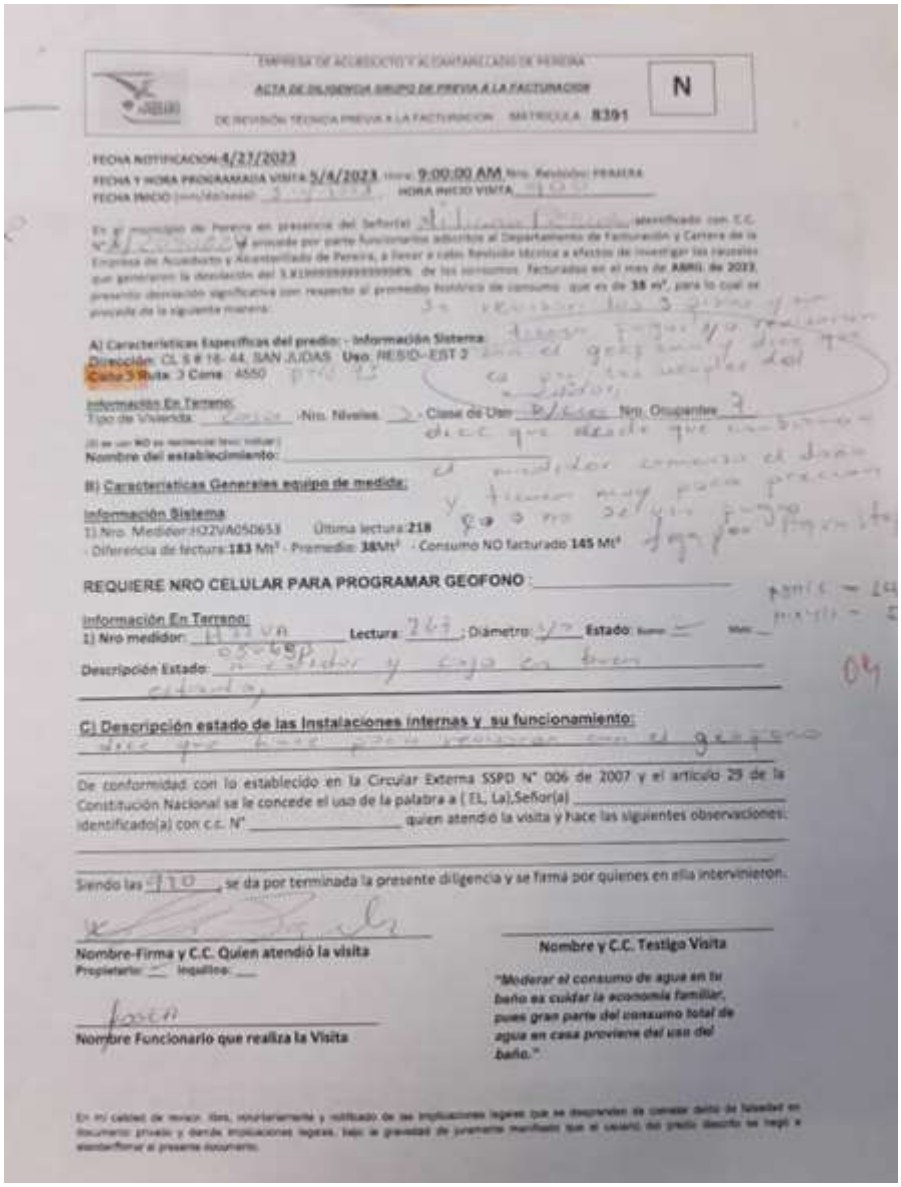
Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **8391**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	310 m3	276 m3	34 m3	107 m3	Cobro por diferencia de lectura: **34 m3** + **73 m3** acumulados = **30 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94) **3 m3** pendientes por cobrar
Mayo	276 m3	222 m3	54 m3	126 m3	Cobro por diferencia de lectura: **54 m3** + **72 m3** acumulados = **126 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94) **77 m3** pendientes por cobrar
Abril	222 m3	35 m3	187 m3	38 m3	Consumo por Promedio: **38 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **149 m3** pendientes por cobrar
Marzo	35 m3	4051 m3	35 m3	37 m3	Consumo por Promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	4051 m3	4004 m3	47 m3	47 m3	Consumo por diferencia de lectura: (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez radicado el presente reclamo, se envió persona técnica del área de Servicio al cliente el día **26 de Junio de 2023**, procediendo con la revisión de las instalaciones, con el fin de descartar inconsistencias o anomalías en el consumo facturado, realizando la

siguiente observación por parte del colaborador CARLOS ALBERTO OSORIO: **“Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente predio con tres baños viven cinco personas. Lectura actual 332 m3.”**

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que “**Se revisó el predio con el geófono, no existe fuga interna, se cobran 72 m3 de 145 pendientes del mes 4, se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, se encontró sanitario con fuga por agua stop. 7 Personas, quedan por cobrar 73 m3.** “Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TECNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA 8391

N

FECHA NOTIFICACION: 4/27/2023

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 5/4/2023 Hora: 9:00:00 AM Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (aa/mm/dd/aaaa): HORA INICIO VISITA:

A) Caracteristicas Especificas del predio: - Información Sistema:

Dirección: CL 5 # 16- 44, SAN JUDAS Uso: RESID-EST 2

Ruta: 3 Cons: 4550

Información En Terreno:

Tipo de Vivienda: Nro. Niveles: Clase de Uso: Nro. Ocupantes:

Nombre del establecimiento:

B) Caracteristicas Generales equipo de medida:

Información Sistema

1) Nro. Medidor: H22VA050653 Ultima lectura: 218

- Diferencia de lectura: 183 Mt³ - Promedio: 38Mt³ - Consumo NO facturado 145 Mt³

REQUIERE NRO CELULAR PARA PROGRAMAR GEOFONO:

Información En Terreno:

1) Nro medidor: Lectura: 264 ; Diámetro: Estado:

Descripción Estado:

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:

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 9:10 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."

Tipo Critica
ALTO TERRENO 1
Original Empresa

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

REPORTES DE CORRECCIONES PARA DETERMINACION DE CONSUMO — Version 1 — Junio 5 2008

N

Direccion CL 5 # 16- 44, SAN JUDAS — Ciclo 3 — Ruta 3 — Cons 4550 — 1

Usuario _____ Cedula _____ Telefono _____ Servicio Directo [Si] [No]

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

Matricula 8391 — Medidor H22VA650653 — Diametro 1/2 PULGADA — Lectura Predio 722 — No. Habitantes 8

Meses	Abr	Mar	Feb	Ene	Dic	Nov		Abr	Mar	Feb	Ene	Dic	Nov
Lecturas Aguas	215	55	4051	4004	3965	3923	Observ	0	50	0	0	0	0
Consumos Aguas	160	37	47	39	42	34	Causal	0	0	0	0	0	0

Promo 38

Medidor Trocado

Matricula _____ — % Desvia 3.82

Lectura _____ — Factor Imp. _____

N° Medidor _____ — Nivel Imp. 3

Direccion _____

Observacion de Lectura: 94

"Cuando conservas el agua, conservas la vida"

139

Informe de la Visita en Terreno: no se pudo realizar no esta el encargado, dice la niña del sotano que ella solo cuida la bebe y no vive en el predio, medidor no registra

Fecha 13-4-23 — Firma Suscriptor o Usuario — C.C. N°. — Testigo FRANYELLI — C.C. N°. — Nombre Funcionario Jose — C.C. N°.

M-CO-F-R02

TIPO CTA: N

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

Pereira, Mes: 4 Día: 27 del Año 2023 HORA: 8 50

"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."

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:8391 Ciclo:3 Ruta:3 Consecutivo: 4550
Dirección: CL 5 # 16- 44, SAN JUDAS
Nro. Medidor:H22VA050653 **Uso:** RESID-EST 2
L.actual:218 mts³ **L.anterior** 35 mts³ **Dif. Lectura**: 183mts³
Consumo pendiente:145 mts³ **Lectura día visita:** 158
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 38mt³

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: **CL 5 # 16- 44, SAN JUDAS** con Matrícula **N° 8391** , ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001

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

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

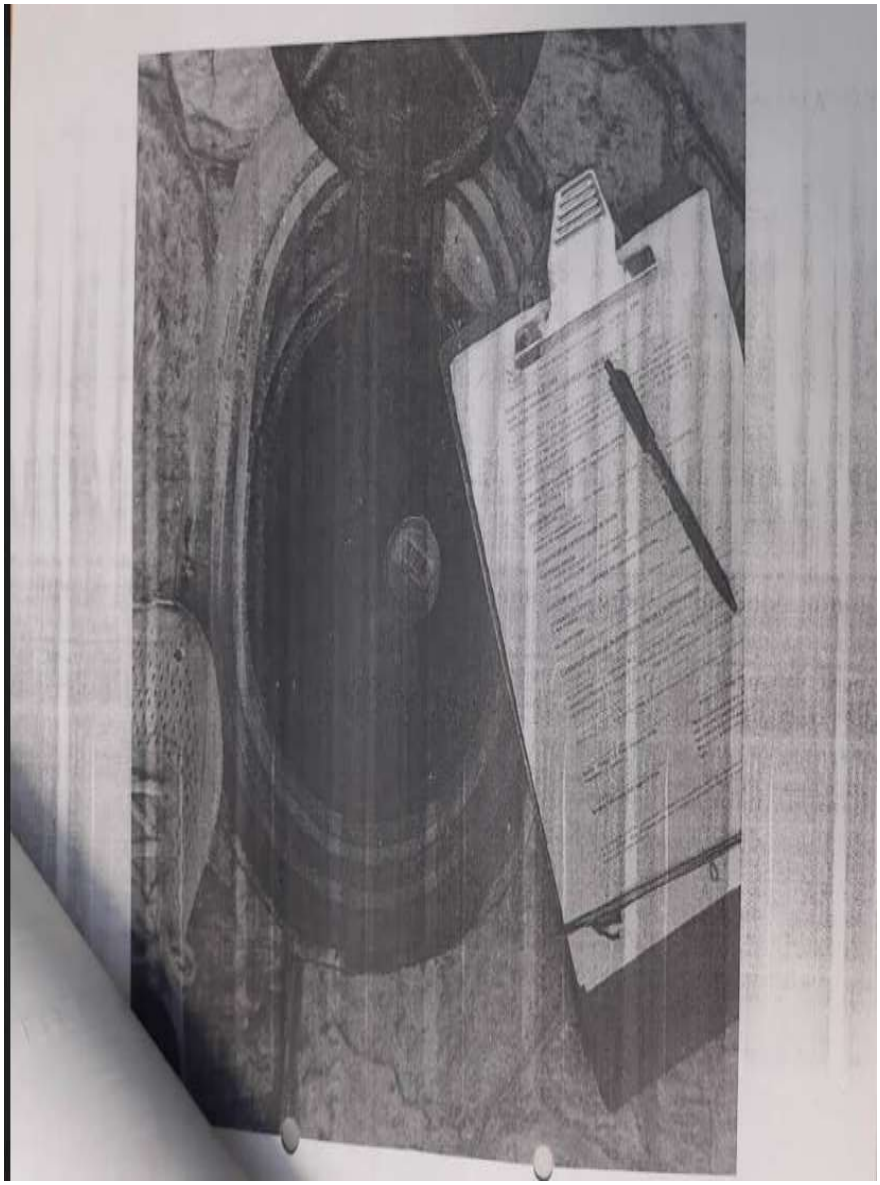
En caso de no ser posible la entrega personal de la presente comunicación se dejará constancia en el predio de la fecha y hora en la que se realizar la visita requerida.

Atentamente,

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

Fecha Notificación: 4/27/2023
Fecha Visita:**5/4/2023** Hora: **9:00:00 AM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 8 50 del día 27 de 4 del año 20 23 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Justo Identificado (a) con C.C. N° _____
Nombre Quien Recibe Liliana patricia Propietario ___ Inquilino: ___
Firma _____ Nro. Telefónico: 323 3506



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

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

-El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40m3).
-El (65%) para usuarios con unos promedios de consumo menor a (40 m 3).

Se aclara que la empresa tiene 5 periodos para generar las respectivas verificaciones de las desviaciones generadas en el consumo del predio, por la cual la investigación de previa ejecutada se realizó dentro del tiempo legal para su verificación.

En cuanto a los periodos de Marzo, Abril y Mayo de 2023 la empresa no se pronunciara en este reclamo dado que esto ya fue objeto de reclamación mediante las resoluciones 256845-52 del 8 de Mayo y 257452-52 del 29 de Mayo de 2023, otorgándose los recurso de que trata la ley y el usuario no agoto las vías administrativas de los mismos.

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. **8391** Por la Empresa, respecto al período de **FEBRERO Y JUNIO DE 2023, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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 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 LILIANA PATRICIA ESCOBAR NIÑO identificado con C.C. No. 42090029 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) LILIANA PATRICIA ESCOBAR NIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 5 # 16- 44 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LILIANA PATRICIA ESCOBAR NIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 8391 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258050-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GERARDINE MURILLO** 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	**258050-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	GERARDINE MURILLO
Matrícula No	1791664
Dirección para Notificación	MZ 42 CS 24 EL REMANSO

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4016323

Resolución No. 258050-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258050 de 23 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE JUNIO DE 2023 la señora GERARDINE MURILLO identificado con C.C. No. 1094917518, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258050 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1791664 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 42 CS 24 en el periodo facturado MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE JUNIO DE 2023 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H22VA008724 el cual registra una lectura acumulada de 134 m3. Con observacion: ***"Se llamó a la usuaria el cual no responde Se visitó el predio el cual se encuentra solo se observa el medidor durante varios minutos no presenta movimiento estando el predio sin consumo con la llave de paso abierta del medidor".***

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO 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, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
2023	Junio	121	91	30	27
2023	Mayo	91	59	32	26
2023	Abril	59	26	33	24
2023	Marzo	26	1453	26	23

En este orden de ideas observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 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 obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los períodos de MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2023, reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado 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.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO 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 GERARDINE MURILLO identificado con C.C. No. 1094917518 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) GERARDINE MURILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 42 CS 24 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GERARDINE MURILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1791664 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258042-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OSCAR GOMEZ 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	**258042-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	OSCAR GOMEZ IZA
Matrícula No	1008598
Dirección para Notificación	CL 3 A # 20- 32 TORRE B APTO 302 LA JULITA

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4016311

Resolución No. 258042-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258042 de 23 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE JUNIO DE 2023 el señor OSCAR GOMEZ IZA identificado con C.C. No. 19077778, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258042 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1008598 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 3 A # 20- 32 TORRE B APTO 302 en el periodo facturado de Junio de 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó la señora Amparo rodriguez como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL147560AA el cual registra una lectura acumulada de 196 m3. Con observacion: ***"Se visitó predio, se revisó todas las instalaciones hidraulicas y sanitarias y todo está en buen estado, medidor no registra consumo con llaves".***

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de JUNIO 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 51 m3, avanzó de 137 a 188 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

En este orden de ideas se observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 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 obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de JUNIO DE 2023, reclamado por el usuario,, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no

arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado 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.

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 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 OSCAR GOMEZ IZA identificado con C.C. No. 19077778 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) OSCAR GOMEZ IZA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 3 A # 20- 32 TORRE B APTO 302 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OSCAR GOMEZ IZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1008598 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258044-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

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

Resolución No	**258044-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	CARLOMAN ARIAS CARDONA
Matrícula No	756890
Dirección para Notificación	carcado@gmail.com LOS ANGELES

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4016307

Resolución No. 258044-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258044 de 23 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 23 DE JUNIO DE 2023 el señor CARLOMAN ARIAS CARDONA identificado con C.C. No. 10255009, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258044 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 756890 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 23 # 14- 44 APTO 404 en el periodo facturado 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 28 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el señor Carloman arias cardona 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° P1915MMRAL123164AA el cual registra una lectura acumulada de 94 m3. "Se visitó predio, se revisó todas las instalaciones hidráulicas y sanitarias del predio y todo está en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **756890***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	93 m3	83 m3	10 m3	10 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 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 **10 m3, avanzó de (83 m3 a 93 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 **JUNIO 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 CARLOMAN ARIAS

CARDONA identificado con C.C. No. 10255009 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) CARLOMAN ARIAS CARDONA enviando citación a Correo Electrónico:, carcado@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: CARLOMAN ARIAS CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 756890 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 29 DE JUNIO 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

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. 258099-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MACLLORI PATRICIA CARDENAS GRAJALES** 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	**258099-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	MACLLORI PATRICIA CARDENAS GRAJALES
Matrícula No	1950187
Dirección para Notificación	CR 38 A # 80- 75 TORRE 2 D APTO 104 SAN JOAQUIN

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4017953

Resolución No. 258099-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258099 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JUNIO DE 2023 la señora MACLLORI PATRICIA CARDENAS GRAJALES identificado con C.C. No. 42003674, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258099 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1950187 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CR 38 A # 80-75 TORRE 2 D APTO 104 en el periodo facturado 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 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó la señora Macyoe Patricia Cárdenas como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 13-008302 el cual registra una lectura acumulada de **985 m3*. Medidor funciona correctamente, predio con un baño, viven tres personas, agua stop en mal estado, se observa un rebose.*** Situación que evidencia la causal del incremento en el consumo del periodo reclamado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JUNIO de 2023**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo es por la utilización de servicio, los hábitos de los ocupantes del predio, y al daño debido a que ***AGUA STOP EN MAL ESTADO SE OBSERVA UN REBOSE,*** situación por la que en el Periodo de Junio presentó una diferencia de **19 m^3**, avanzó de **962 m^3 a 981 m^3**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida correspondiente al predio.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en el periodo de **JUNIO de 2023, ES CORRECTO** y **NO** será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del</u>

***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 MACLLORI PATRICIA CARDENAS GRAJALES identificado con C.C. No. 42003674 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 MACLLORI PATRICIA CARDENAS GRAJALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 38 A # 80- 75 TORRE 2 D APTO 104 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: MACLLORI PATRICIA CARDENAS GRAJALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1950187 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 29 DE JUNIO 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. 258061-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HEYDI AMPARO CORDOBA** 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	**258061-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	HEYDI AMPARO CORDOBA
Matrícula No	1575703
Dirección para Notificación	melanycordoba@outlook.com PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 258061-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258061 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JUNIO DE 2023 la señora HEYDI AMPARO CORDOBA identificado con C.C. No. 26292183, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258061 consistente en: SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1575703 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 6 en el periodo facturado 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 calificación

Con el fin de dar respuesta oportuna al reclamo N ° 258061 interpuesto el día 26 de JUNIO de 2023, se observa en el sistema de información comercial que el predio con matricula N°1575703, presenta una cartera con edad 2 (facturas sin cancelar que generan corte del servicio en predios con uso Residencial.) por valor de $ 21.720 (veinte y un mil, setecientos veinte pesos) correspondientes a la factura de mayo la cual no fue cancelada y la facturación de junio de 2023.

Se observa en el sistema de información comercial que el último pago realizado al predio fue el día 01 de mayo de 2023 por valor de $ 13.270 correspondientes al pago de la facturación del mes de abril de 2023.

Se anexa a continuación un pantallazo del sistema comercial donde se evidencia los pagos realizados al predio.

						Estado	ACTIVO
Primer Nombre		Nombre Predio	HEIDY AMPARO CORDOBA	Dirección	MZ 5 CS 6	Num Medidor	P1515MMRSA64881AA
						Predio	1575703
Segundo Nombre		Nit Predio	26292183	Cédula Predio		Consecutivo	6400
						Telefono	3103818295
Primer Apellido		E-Mail		Dirección Ayuda		Clase Uso	RESID--EST 1
						Tipo predio	URBANO
Segundo Apellido		Barrio	PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO - VILLA S	Ciclo	CICLOS 7	Ruta	RUTA 7
						Estrato	Estrato 1
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraulico	1.05A-Tokio	Num. Anterior	0

Info. adicional...

Resumen | Facturas generadas | Pagos | PQR

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Cont Recaudo	Valor	Estado	Fecha Recaudo	Tipo Documento	Año	Mes	Entidad	Sucursal	Caja	Fecha Reg	Fecha Re
309717	$13.270,000	Aplicado	01/05/2023	FACTURA ACU-ALC	2023	Abril	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.	PSEACH	PSEACH QR	01/05/2023 10:01:48 p. m.	01/05/20
309136	$20.900,000	Aplicado	29/03/2023	FACTURA ACU-ALC	2023	Marzo	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.	EEP	TORRE CENTRAL JORNADA ADICI	29/03/2023 12:49:01 p. m.	29/03/20
308173	$16.480,000	Aplicado	05/02/2023	FACTURA ACU-ALC	2023	Enero	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.	PSEACH	PSEACH QR	05/02/2023 12:15:26 p. m.	05/02/20

<u>Se le recomienda al usuario realizar con puntualidad sus pagos para evitar el corte o suspensión del servicio y el cobro del mismo.</u>

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 HEYDI AMPARO CORDOBA identificado con C.C. No. 26292183 por concepto de SUSPENSIÓN O CORTE DEL SERVICIO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señora HEYDI AMPARO CORDOBA enviando citación a Correo Electrónico:, melanycordoba@outlook.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: HEYDI AMPARO CORDOBA la cancelación de las sumas

pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1575703 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: jteatcliente12
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258100-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **KEVIN SANTIAGO VASQUEZ** 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	**258100-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	KEVIN SANTIAGO VASQUEZ
Matrícula No	1277235
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 12 QUINTAS DE PANORAMA

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4017983

Resolución No. 258100-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258100 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JUNIO DE 2023 el señor KEVIN SANTIAGO VASQUEZ identificado con C.C. No. 1088244800, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258100 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1277235 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 2 CS 12 en el periodo facturado 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 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el señor Kevin Santiago Vasquez 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° H20VA150454 el cual registra una lectura acumulada de 446 m3. "Se revisó el predio no existen fugas instalaciones en buen estado".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1277235**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	434 m3	409 m3	25 m3	25 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 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 **25 m3, avanzó de (409 m3 a 434 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 **JUNIO 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 KEVIN SANTIAGO VASQUEZ identificado con C.C. No. 1088244800 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) KEVIN SANTIAGO VASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 12 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: KEVIN SANTIAGO VASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1277235 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 29 DE JUNIO 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

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. 258081-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS HECTOR GARCIA** 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	**258081-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	CARLOS HECTOR GARCIA
Matrícula No	19635018
Dirección para Notificación	CL 11 # 16 - 22 APTO 301 PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4017670

Resolución No. 258081-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258081 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JUNIO DE 2023 el señor CARLOS HECTOR GARCIA identificado con C.C. No. 16276541, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258081 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19635018 Ciclo: 8 ubicada en: CL 11 # 16 - 22 APTO 301 en los periodos facturados 2023-5,2023-6

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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19635018**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
JUNIO	1 m3	0 m3	1 m3	1 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94
MAYO	0 m3	0 m3	0 m3	13 m3	Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día 27 de junio de 2023, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY RAMOS "***Se revisó el apartamento ya tiene medidor nuevo instalado número A21FA728002 con lectura 3 metros. Este apartamento se alimentaba anteriormente de la matrícula número 19626347 que era la provisional para todo el edificio ya fue retirado y taponada.***

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa facturó consumo promedio de 13 m3, en el periodo de Mayo de 2023 por la imposibilidad técnica de determinar el consumo, y una vez verificado lo manifestado por el usuario y la revisión técnica efectuada se puede determinar que efectivamente la empresa genero un cobro indebido en el periodo de Mayo por los cual se accede a generar la reliquidación de la factura generada en este periodo.

En cuanto al periodo de Junio de 2023, no se accederá a reliquidar el predio ya contaba con disponibilidad del servicio y se facturo 1 m3 que fue la diferencia de lectura registrada por el aparato de medida.

El consumo se factura 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

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. 19635018 por la Empresa, respecto al período de MAYO de 2023, serán objeto de modificación, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar el periodo de Por parte de éste Departamento, se confirma los valores facturados en el periodo de junio, 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 **-116460** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-5	421	0	13	0	57560	-57560
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-5	421	0	13	0	58900	-58900

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 CARLOS HECTOR GARCIA identificado con C.C. No. 16276541 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 al señor CARLOS HECTOR GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 11 # 16 - 22 APTO 301 haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

pago total o parcial, ordenar a: CARLOS HECTOR GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19635018 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 29 DE JUNIO 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

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. 258094-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

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

Resolución No	**258094-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	LUIS EMILIO CASTAÑO
Matrícula No	1761956
Dirección para Notificación	MZ 13 LT 6 EL REMANSO

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4017785

Resolución No. 258094-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258094 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JUNIO DE 2023 el señor LUIS EMILIO CASTAÑO identificado con C.C. No. 4455732, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258094 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1761956 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 13 LT 6 en el periodo facturado de Junio de 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE JUNIO DE 2023 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 0915MMCEL96445AA el cual registra una lectura acumulada de 2081 m3.Con observacion: "***Se llama al usuario no responde se visitó el predio el cual se encuentra desocupado y el medidor con llaves cerradas al abrir la llave el medidor no presenta movimiento, posible consumo".***

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos:

En el periodo de Mayo, el medidor avanzó **33 m3**, pasó de 1958 a 1991 m3, y se facturaron 2 m3, dejando **pendientes 31 m3**; en el periodo de Junio, el medidor registró **90 m3**, es decir que se presentó desviación significativa del consumo nuevamente y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, se facturaron **31 m3**, quedando pendiente por facturar **90 m3**, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, no se encontraron fugas imperceptibles, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Se concluye, que los mismos son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.**

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de JUNIO DE 2023 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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 154 de la ley 142 de 1994, cuarto inciso: *"En ningún caso proceden*

reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS EMILIO CASTAÑO identificado con C.C. No. 4455732 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS EMILIO CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 13 LT 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: LUIS EMILIO CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1761956 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258098-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

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

Resolución No	**258098-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	LUZ MIRIAN DUQUE
Matrícula No	304972
Dirección para Notificación	lmduque420@gmail.com SECTOR 1 DE FEBRERO

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4018024

Resolución No. 258098-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258098 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JUNIO DE 2023 la señora LUZ MIRIAN DUQUE identificado con C.C. No. 42064081, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258098 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 304972 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 10 # 34- 02 en el periodo facturado de Junio de 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el señor Maicol Duque como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS 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° P2115MMRAL148156AA el cual registra una lectura acumulada de 35 m3. Con observacion: ***"Se reviso el predio funciona una oficina labora una persona hace más de seis meses,no existen fugas instalaciones en buen estado".***

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de JUNIO 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 20 m3, avanzó de 12 a 32 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

En este orden de ideas se observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 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 obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de JUNIO DE 2023, reclamado por el usuario,, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no

arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado 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.

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 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 LUZ MIRIAN DUQUE identificado con C.C. No. 42064081 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) LUZ MIRIAN DUQUE enviando citación a Correo Electrónico:, lmduque420@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 MIRIAN DUQUE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 304972 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258092-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EUCARIS SCHAMUELLS** 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	**258092-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	EUCARIS SCHAMUELLS
Matrícula No	1712280
Dirección para Notificación	CL 13 # 23- 25 APTO 204 SEC LOS ALAMOS

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4017991

Resolución No. 258092-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258092 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JUNIO DE 2023 la señora EUCARIS SCHAMUELLS identificado con C.C. No. 24890208, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258092 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1712280 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 13 # 23- 25 APTO 204 en el periodo facturados 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 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio y DANIEL GRISALES 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° P1715MMRSA101532AA el cual registra una lectura acumulada de 583 m3. "Se realiza revisión y no se observa evidencia de ninguna fuga externa, el medidor está totalmente quieto, el apto estaba solo pero se ingresó al edificio y verifico lectura".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1712280***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	579 m3	569 m3	10 m3	10 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 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 **10 m3, avanzó de (569 m3 a 579 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 **JUNIO 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 EUCARIS SCHAMUELLS identificado con C.C. No. 24890208 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) EUCARIS SCHAMUELLS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 13 # 23- 25 APTO 204 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: EUCARIS SCHAMUELLS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1712280 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 29 DE JUNIO 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

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. 258086-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **gloria diez** 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	**258086-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	gloria diez
Matrícula No	976258
Dirección para Notificación	MZ C CS 11 ALEJANDRIA

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4017777

Resolución No. 258086-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258086 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JUNIO DE 2023 la señora gloria diez identificado con C.C. No. 42097204, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258086 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 976258 Ciclo: 9 ubicada en: MZ C CS 11 en el periodo facturado de Junio de 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 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H22VA050461 el cual registra una lectura acumulada de 60 m3. Con observacion: "Se visitó el predio el cual se observa la llave de paso cerrada al abrir la llave de paso Se observa que hay una fuga interna después del medidor brota agua cuando se abre la llave se volvió a cerrar la llave de paso este predio presenta una fuga interna después del medidor".

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo de los periodos de JUNIO DE 2023, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta a 0 m3 al encontrarse el predio desocupado.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994,

este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de JUNIO DE 2023.

En los próximos días el grupo de medición realizara la respectiva reparación del daño presentado.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-10925** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-6	408	0	4	0	-3116	3116
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-6	408	0	4	0	-3693	3693
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-6	408	0	4	0	9618	-9618
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-6	408	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA	2023-6	408	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-6	408	0	4	0	8114	-8114

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 gloria diez identificado con C.C. No. 42097204 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) gloria diez enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ C CS 11 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: gloria diez la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 976258 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258085-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS HECTOR GARCIA** 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	**258085-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	CARLOS HECTOR GARCIA
Matrícula No	19635020
Dirección para Notificación	CL 11 # 16 - 22 APTO 303 PINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4017682

Resolución No. 258085-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258085 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 26 DE JUNIO DE 2023 el señor CARLOS HECTOR GARCIA identificado con C.C. No. 16276541, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258085 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19635020 Ciclo: 8 ubicada en: CL 11 # 16 - 22 APTO 303 en el periodo facturado 2023-5

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19635020**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
JUNIO	6 m3	0 m3	6 m3	6 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94
MAYO	0 m3	0 m3	0 m3	13 m3	Consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día 27 de junio de 2023, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY RAMOS "***Se reviso el apartamento ya tiene medidor nuevo instalado número A21FA72806 con lectura 13 metros.Este apartamento se alimentaba anteriormente de la matrícula número 19626347 que era la provisional para todo el edificio ya fue retirada y taponada.***

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa facturó consumo promedio

de 13 m3, en el periodo de Mayo de 2023 por la imposibilidad técnica de determinar el consumo, y una vez verificado lo manifestado por el usuario y la revisión técnica efectuada se puede determinar que efectivamente la empresa genero un cobro indebido en el periodo de Mayo por los cual se accede a generar la reliquidación de la factura generada en este periodo.

En cuanto al periodo de Junio de 2023, no se accederá a reliquidar el predio ya contaba con disponibilidad del servicio y se facturo 6 m3 que fue la diferencia de lectura registrada por el aparato de medida.

El consumo se factura 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

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. 19635020 por la Empresa, respecto al período de MAYO de 2023, serán objeto de modificación, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar el periodo de Por parte de éste Departamento, se confirma los valores facturados en el periodo de junio, 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 **-116460** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-5	421	0	13	0	58900	-58900
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-5	421	0	13	0	57560	-57560

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 PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por CARLOS HECTOR GARCIA identificado con C.C. No. 16276541 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 al señor CARLOS HECTOR GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 11 # 16 - 22 APTO 303 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS HECTOR GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19635020 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 29 DE JUNIO 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

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. 258114-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PAOLA ANDREA TORRES** 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	**258114-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	PAOLA ANDREA TORRES
Matrícula No	1009661
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 10 JAIME PARDO LEAL

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4019296

Resolución No. 258114-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258114 de 27 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE JUNIO DE 2023 la señora PAOLA ANDREA TORRES identificado con C.C. No. 25179500, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258114 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1009661 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 4 CS 10 en el periodo facturados de Mayo y Junio de 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el(la) señor(a) Gloria Amparo Hernández como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C16LA323337AA el cual registra una lectura acumulada de 1786 m3. Con observacion: " Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente predio con dos baños viven 6 personas, este medidor mide para predio de dos pisos cada uno con baño privado

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **MAYO Y JUNIO 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 en estos periodos **avanzó de 1688 a 1718 en mayo de 2023 y de 1718 a 1770 m3 en junio de 2023** arrojando un consumo de 30 y 52 m3 respectivamente, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

En este orden de ideas observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 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 obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los períodos de MAYO y ABRIL DE 2023, reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado 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.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **MAYO Y JUNIO 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 PAOLA ANDREA TORRES identificado con C.C. No. 25179500 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) PAOLA ANDREA TORRES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 10 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: PAOLA ANDREA TORRES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1009661 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258116-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ERIKA MARTINEZ** 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	**258116-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	ERIKA MARTINEZ
Matrícula No	1015015
Dirección para Notificación	CR 15 # 1- 99 CS 18 LA ENSE¥ANZA

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4019326

Resolución No. 258116-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258116 de 27 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE JUNIO DE 2023 a señora ERIKA MARTINEZ identificado con C.C. No. 1088271158, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258116 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1015015 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 15 # 1- 99 CS 18 en los periodos facturados 2023-5,2023-6.

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 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó la señora Erika martinez 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° P1915MMRAL120838AA el cual registra una lectura acumulada de 287 m3. "Se visitó predio, se revisó todas las instalaciones hidráulicas y sanitarias, y todo está en buen estado, medidor registra consumo con llaves".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **936872**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	270 m3	233 m3	37 m3	37 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	233 m3	195 m3	38 m3	38 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 **MAYO Y JUNIO 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 mayo de 2023, el equipo de medida avanzó **(195 m3 a 233 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 38 m3.
- para el periodo de junio de 2023, el equipo de medida avanzó **(233 m3 a 270 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 37 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Ahora bien, 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 **MAYO Y JUNIO 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 ERIKA MARTINEZ identificado con C.C. No. 1088271158 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) ERIKA MARTINEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 1- 99 CS 18 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: ERIKA MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1015015 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 29 DE JUNIO 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

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. 258138-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YASIRA 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	**258138-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	YASIRA RAMIREZ
Matrícula No	1779693
Dirección para Notificación	MZ 28 CS 21 EL REMANSO

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4019608

Resolución No. 258138-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258138 de 27 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE JUNIO DE 2023 la señora YASIRA RAMIREZ identificado con C.C. No. 1093533995, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258138 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1779693 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 28 CS 21 en el (los) periodo(s) facturados MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 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 28 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el señor Julio Antonio Gómez como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaboraor 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° H22VA008374 el cual registra una lectura acumulada de 125 m3. Con observacion ***"fuga interna en la caja del medidor después del medidor en los acoples, viven tres personas, medidor funciona correctamente, instalaciones en buen estado"***

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo de los periodos de MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2023, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual es de 19 m3.

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 ocmisiono al grupo de medicion quienes seran los encargados de la reparacion de la fuga presentada.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2023 al consumo promedio histórico del predio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-159102** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-5	408	6	19	13946	44161	-30215
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-3	408	6	15	11758	29395	-17637
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-4	408	6	17	11758	33315	-21556
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-4	408	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-5	408	6	19	11758	37234	-25476
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-3	408	6	15	13946	34864	-20918
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-6	408	6	10	14427	24044	-9618
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-4	408	6	17	13946	39512	-25567
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-6	408	6	10	12171	20285	-8114
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-6	408	0	0	-2	0	-2

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por YASIRA RAMIREZ identificado con C.C. No. 1093533995 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) YASIRA RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 28 CS 21 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: YASIRA RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1779693 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258142-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JONATHAN PEREZ BAENA** 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	**258142-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	JONATHAN PEREZ BAENA
Matrícula No	477984
Dirección para Notificación	jperezmiune@gmail.com CUBA

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4019611

Resolución No. 258142-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258142 de 27 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE JUNIO DE 2023 el señor JONATHAN PEREZ BAENA identificado con C.C. No. 80120981, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258142 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 477984 Ciclo: 11 ubicada en: CR 26 # 69- 19 en el periodo facturado de Junio de 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 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el señor Johnatan Pérez como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA55230AA el cual registra una lectura acumulada de 1853 m3. Con observacion: ***"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente predio con un baño trabajan una persona, medidor no está frenado, bajo consumo"***

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de JUNIO DE 2023 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 1853 m3 predio de bajo consumo.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de JUNIO es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquidan los 5 m3 facturados, el cobro del cargo fijo es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-35172** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2023-6	486	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-6	486	0	0	-4	-3	-1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2023-6	486	0	5	0	7057	-7057
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2023-6	486	0	5	0	5954	-5954
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-6	486	0	5	0	12022	-12022
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-6	486	0	5	0	10142	-10142

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 JONATHAN PEREZ BAENA identificado con C.C. No. 80120981 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) JONATHAN PEREZ BAENA enviando citación a Correo Electrónico:, jperezmiune@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: JONATHAN PEREZ BAENA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 477984 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258135-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AIDA GUIRRERO** 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	**258135-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	AIDA GUIRRERO
Matrícula No	619288
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 20 NARANJITO

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4019558

Resolución No. 258135-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258135 de 27 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE JUNIO DE 2023 la señora AIDA GUIRRERO identificado con C.C. No. 31428283, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258135 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 619288 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 20 en el periodo facturado 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 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó la señora Valery Vargas 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° P1515MMRSA75986AA el cual registra una lectura acumulada de **1721 m3***. **Se reviso el predio esté medidor es para piso uno y dos, no existen fugas instalaciones en buen estado, no se observan reparaciones.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JUNIO de 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 **28 m³**, en el periodo de Junio avanzó de **1688 m³** a **1716 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 del periodo reclamado, así:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **JUNIO de 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 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 AIDA GUIRRERO identificado con C.C. No. 31428283 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 AIDA GUIRRERO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 20 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: AIDA GUIRRERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 619288 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 29 DE JUNIO 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. 258139-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AIDA LUZ HINESTROZA** 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	**258139-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	AIDA LUZ HINESTROZA
Matrícula No	1789593
Dirección para Notificación	hinestrozaaida79@gmail.com EL REMANSO

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 258139-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258139 de 27 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE JUNIO DE 2023 la señora AIDA LUZ HINESTROZA identificado con C.C. No. 1088293100, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258139 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1789593 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 32 CS 1 en el periodo facturado 2023-4,2023-6

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)

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° H22VA008578, y al hacer un análisis de lo manifestado por la Subgerencia de Operaciones de realizar la visita el día **27 de Junio del 2023** en donde manifiesta que se evidenció por personal técnico de la empresa que: ***DAÑO EN LA CONEXION CON FUGA CONSTANTE,*** y de acuerdo al Sistema de Información Comercial de la Empresa se procede a facturar por promedio del predio el periodo reclamado, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los Periodos de **JUNIO de 2023,** al consumo promedio del predio, de acuerdo al histórico de consumos antes de presentarse el inconveniente, el cual es de **22 m^3**.

En referencia a los periodos de **Abril y Mayo de 2023**, estos serán resueltos con la Resolución 21417-52 próxima a emitirse.

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 los Periodos de **JUNIO de 2023, NO SON CORRECTOS** por la fuga interna evidenciada en el predio, Junio de 2023 se reliquida de **41 m^3 por 22 m^3**, actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-84229** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-6	408	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-6	408	9	28	21640	67324	-45684
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-6	408	9	28	18256	56797	-38541

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 AIDA LUZ HINESTROZA identificado con C.C. No. 1088293100 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 AIDA LUZ HINESTROZA enviando citación a Correo Electrónico:, hinestrozaaida79@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: AIDA LUZ HINESTROZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1789593 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 29 DE JUNIO 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. 258136-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

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

Resolución No	**258136-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	DANILO ACOSTA MARIN
Matrícula No	1754795
Dirección para Notificación	MZ F CS 4 PORTAL DE LAS MERCEDES

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4019743

Resolución No. 258136-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258136 de 27 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE JUNIO DE 2023 el señor DANILO ACOSTA MARIN identificado con C.C. No. 10088746, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258136 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1754795 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ F CS 4 en el periodo facturado 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 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el(la) señor(a) Mélida Acosta como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL127373AA el cual registra una lectura acumulada de 1280 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente predio con tres baños viven 7 personas anexo foto, se observa una posible mala lectura".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1754795**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	1288 m3	1244 m3	44 m3	44 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Al revisar el histórico de lecturas en el sistema de información comercial, encontramos que se presentó **inconsistencia en la lectura reportada para el periodo de JUNIO DE 2023**, lo que originó que se cobrara un consumo superior para este periodo, se reportó una lectura actual de 1288 m3, frente a la anterior de 1244 arrojaba una diferencia de 44 m3, pero en la revisión técnica se verificó que el medidor al 29 de junio de 2023, registra 1280 m3 y en el registro fotográfico de la lectura se evidencio que la lectura real a la fecha de la

lectura era 1268 m3

Por lo tanto, consideramos procedente modificar el consumo facturado en el periodo de **JUNIO DE 2023**, el cual fue de **44 m3**, al consumo de diferencia de lectura por error de lectura, a la lectura real del inmueble que corresponde a **24 m3,** para dar así cumplimiento al inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario".*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-88660** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-6	477	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-6	477	11	31	26449	74537	-48089
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-6	477	11	31	22313	62882	-40569
AJUSTE A LA DECENA	2023-6	477	0	0	-4	0	-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 DANILO ACOSTA MARIN identificado con C.C. No. 10088746 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) DANILO ACOSTA MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ F 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: DANILO ACOSTA MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1754795 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 29 DE JUNIO 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

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. 258153-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MONICA BECERRA** 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	**258153-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	MONICA BECERRA
Matrícula No	19634141
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 2 PS 2 SEC-E.CIUCAFE

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4020769

Resolución No. 258153-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258153 de 28 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE JUNIO DE 2023 la señora MONICA BECERRA identificado con C.C. No. 1088256529, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258153 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19634141 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 15 CS 2 PS 2 en los periodos facturados de Mayo y Junio de 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó la señora Mónica Magaly Becerra como usuario del servicio y FREDDY RAMOS RIOS 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° H22VA046368 el cual registra una lectura acumulada de 44 m3. Con observacion: Se reviso el predio no existen fugas instalaciones en buen estado viven tres personas hace más de cuatro meses,el medidor está bien grabado

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **MAYO Y JUNIO 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 en estos periodos **avanzó de 0 a 30 en mayo de 2023 y de 30 a 38 m3 en junio de 2023** arrojando un consumo de 30 y 8 m3 respectivamente, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

En este orden de ideas observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 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 obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los períodos de **MAYO Y JUNIO DE 2023**, reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios

del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado 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.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **MAYO Y JUNIO 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 MONICA BECERRA identificado con C.C. No. 1088256529 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) MONICA BECERRA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 2 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MONICA BECERRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19634141 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258148-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEIDER FABIAN HERNANDEZ TOBAR** 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	**258148-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	LEIDER FABIAN HERNANDEZ TOBAR
Matrícula No	19551502
Dirección para Notificación	leider72.lh@gmail.com SAN JOAQUIN

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4019857

Resolución No. 258148-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258148 de 28 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE JUNIO DE 2023 el señor LEIDER FABIAN HERNANDEZ TOBAR identificado con C.C. No. 76316270, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258148 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19551502 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CLL 82 # 34 - 65 TORRE 2 APTO 406 en el periodo facturado 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 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° M313-043590 el cual registra una lectura acumulada de ***911 m3. Se llama la usuaria la cual manifiesta que está en una cirugía no es posible por ahora atender la visita que en una próxima ocasión ella solicita una nueva visita se ingresa al conjunto, se observa el medidor del agua el cual no presenta movimiento estando el predio solo sin consumo llave de paso abierta.*** 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.

Asi las cosas, con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JUNIO de 2023** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, los hábitos de los ocupantes del predio, el medidor presentó una diferencia de **8 m³**, en el periodo de Junio avanzó de **899 m³** a **907 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 tecnica del periodo reclamado, así:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **JUNIO de 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 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 LEIDER FABIAN HERNANDEZ TOBAR identificado con C.C. No. 76316270 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 LEIDER FABIAN HERNANDEZ TOBAR enviando citación a Correo Electrónico:, leider72.lh@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: LEIDER FABIAN HERNANDEZ TOBAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19551502 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 29 DE JUNIO 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. 258163-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JENNIFER ESCOBAR** 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	**258163-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	JENNIFER ESCOBAR
Matrícula No	621466
Dirección para Notificación	MZ 16 CS 21 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 Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4020956

Resolución No. 258163-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258163 de 28 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE JUNIO DE 2023 la señora JENNIFER ESCOBAR identificado con C.C. No. 1088273330, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 258163 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 621466 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 16 CS 21 en el periodo facturados 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 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C19LA014229 el cual registra una lectura acumulada de 1174 m3. "Se llama al usuario no responde celular apagado, se visita el predio hay menores de edad y no se puede hacer la revisión, se observa el medidor durante varios minutos y no presenta movimiento estando el predio sin consumo anexo fotos".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **621466**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	1157 m3	1112 m3	45 m3	45 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 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 **45 m3, avanzó de (1112 m3 a 1157 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 **JUNIO 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 JENNIFER ESCOBAR identificado con C.C. No. 1088273330 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) JENNIFER ESCOBAR enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 CS 21 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JENNIFER ESCOBAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 621466 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 29 DE JUNIO 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

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. 258160-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ AMPARO ECHEVERRI MORENO** 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	**258160-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	LUZ AMPARO ECHEVERRI MORENO
Matrícula No	19630439
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 41 LC 1 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 Atención al Cliente y en subsidio el de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que deberán interponerse de conformidad con lo indicado anteriormente, despacho ubicado en la carrera 10 No 17-55 - Centro Integrado de Servicios CIS.

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Visita No. 4020882

Resolución No. 258160-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258160 de 28 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE JUNIO DE 2023 la señora LUZ AMPARO ECHEVERRI MORENO identificado con C.C. No. 24944350, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258160 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19630439 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 41 LC 1 en el periodo facturado 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 29 DE JUNIO DE 2023 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL140124AA el cual registra una lectura acumulada de 42 m3. "Se llama la usuaria manifiesta que ella es la propietaria y que la inquilina no está que la esperara 15 minutos se esperó y no llego, se observa el medidor y no presenta movimiento estando el predio solo sin consumo anexo fotos, nos indica que en este momento no hay fugas, se le explica a la señora reclamante".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19630439***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Junio	41 m3	21 m3	20 m3	20 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 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 **20 m3, avanzó de (21 m3 a 41 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 **JUNIO 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 LUZ AMPARO ECHEVERRI MORENO identificado con C.C. No. 24944350 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 AMPARO ECHEVERRI MORENO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 41 LC 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: LUZ AMPARO ECHEVERRI MORENO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19630439 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258183-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

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

Resolución No	**258183-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	MARIA VERONICA HERRERA CARDONA
Matrícula No	19555245
Dirección para Notificación	CLL 88 # 38 B - 50 TORRE 3 APTO 301 EL CARDAL

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 258183-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258183 de 29 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE JUNIO DE 2023 la señora MARIA VERONICA HERRERA CARDONA identificado con C.C. No. 42145776, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 258183 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19555245 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CLL 88 # 38 B - 50 TORRE 3 APTO 301 en el periodo facturado de Junio de 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, análisis y calificación)

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Mayo de 2023** el predio presentaba edad 2 de facturación (factura sin cancelar que genera corte del servicio en predios con uso Residencial.) por valor de **$156.150**, mediante la factura No. **54115050**, con fecha límite de pago el **2 de Junio de 2023.**

Por lo anterior, el día **5 de Junio de 2023 a las 9:00 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 **10 de Junio de 2023 a las 12:41 pm**, procedimiento al cual el usuario manifestó oposición al corte, 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 **10 de Junio de 2023 en Sucursal PSEACH, a las 1:27 pm**, **es decir, con posterioridad a la creación de la orden de corte y de la ejecución del procedimiento de suspensión**, siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado.

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 MARIA VERONICA HERRERA CARDONA identificado con C.C. No. 42145776 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA VERONICA HERRERA CARDONA enviando citación a Dirección de Notificación:, CLL 88 # 38 B - 50 TORRE 3 APTO 301 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 VERONICA HERRERA CARDONA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19555245 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Atención al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 258171-52 de 29 DE JUNIO DE 2023.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIANA CARDENAS** 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	**258171-52**
Fecha Resolución	29 DE JUNIO DE 2023
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE JULIO DE 2023
Fecha de Desfijación	12 DE JULIO DE 2023
Nombre del Peticionario	JULIANA CARDENAS
Matrícula No	1815364
Dirección para Notificación	julianacardenass@gmail.com VILLA OLIMPICA

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

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

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

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

_____

Auxiliar Administrativo PQRS

Resolución No. 258171-52

DE: 29 DE JUNIO DE 2023

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 258171 de 29 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE JUNIO DE 2023 la señora JULIANA CARDENAS identificado con C.C. No. 1087988319, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 258171 consistente en: SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1815364 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CL 94 # 15- 95 TORRE 5 APTO 102 en el periodo facturado de Junio de 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, análisis y calificación)

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 de Junio de 2023 manifiesta su inconformidad en cuanto al cobro por contribución de la matrícula de servicios públicos N° 1815364, al respecto la Empresa se permite precisar lo siguiente

En cuanto a la contribución relacionada, se tiene que para el sector de acueducto, alcantarillado y aseo, el artículo 125 de la ley 1450 de 2011, "Por la cual se expide el Plan Nacional de Desarrollo, 2010-2014", determinó que:

> "*ARTÍCULO 125. SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES PARA LOS SERVICIOS DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO Y ASEO. Para efectos de lo dispuesto en el numeral 6 del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, para los servicios de acueducto, alcantarillado y aseo, los subsidios en ningún caso serán superiores al setenta por ciento (70%) del costo del suministro para el estrato 1, cuarenta por ciento (40%) para el estrato 2 y quince por ciento (15%) para el estrato 3.*
>
> *Los factores de aporte solidario para los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y aseo a que hace referencia el artículo 2o de la Ley 632 de 2000 serán como mínimo los siguientes: Suscriptores Residenciales de estrato 5: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Residenciales de estrato 6: sesenta por ciento (60%); Suscriptores Comerciales: cincuenta por ciento (50%); Suscriptores Industriales: treinta por ciento (30%).*
>
> *De conformidad con lo previsto en los artículos 15.2, 16 y 87.3 de la Ley 142 de*

1994, los usuarios de servicios suministrados por productores de servicios marginales independientes o para uso particular, y ellos mismos en los casos de auto-abastecimiento, en usos comerciales en cualquier clase de suelo y de vivienda campestre en suelo rural y rural suburbano, deberán hacer los aportes de contribución al respectivo fondo de solidaridad y redistribución del ingreso, en los porcentajes definidos por la entidad territorial. La Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico regulará la materia.

PARÁGRAFO 1o. Los factores de subsidios y contribuciones aprobados por los respectivos Concejos Municipales tendrán una vigencia igual a cinco (5) años, no obstante estos factores podrán ser modificados antes del término citado, cuando varíen las condiciones para garantizar el equilibrio entre subsidios y contribuciones.

Entonces, es orden de la ley 142 de 1994 de carácter constitucional en su artículo 99.9 no generar exoneración en el pago de los servicios públicos de los que trata dicha ley para ninguna persona natural o jurídica, por lo cual, según la jerarquía de las leyes, existe prelación de esta ley frente a cualquier ordenamiento posterior que este en contravía a lo aquí indicado hasta que se derogue o se declare la inconstitucionalidad de la misma o el articulo referenciado que reza de la siguiente manera:

> "Los subsidios que otorguen la Nación y los departamentos se asignarán, preferentemente, a los usuarios que residan en aquellos municipios que tengan menor capacidad para otorgar subsidios con sus propios ingresos. En consecuencia y con el fin de cumplir cabalmente con los principios de solidaridad y redistribución **no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta Ley para ninguna persona natural o jurídica**. **"Articulo 99.9 de la ley 142 de 1994.**

Por lo expuesto el Jefe del Departamento de servicio al Cliente de la Empresa en uso de sus facultades legales y especial por la Resolución 0457 del 20 de agosto de 2002, expedida por la Gerencia de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira declara **NO PROCEDENTE** las pretensiones del usuario en el reclamo presentado solicitando la exención del cobro de la contribución el predio se encuentra clasificado en estrato 5 por lo cual, el cobro de la contribucion se genera de manera correcta.

FUNDAMENTOS LEGALES

Sentencia C 060 de 2005.

Ley 1176 de 2007. ARTÍCULO 4o. CERTIFICACIÓN DE LOS DISTRITOS Y MUNICIPIOS. Los municipios y distritos al momento de la expedición de la presente ley seguirán siendo los responsables de administrar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico y de asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico. En todo caso, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos establecidos por el Gobierno Nacional, en desarrollo de los siguientes aspectos:

a) Destinación y giro de los recursos de la participación para agua potable y saneamiento básico, con el propósito de financiar actividades elegibles conforme a lo establecido en el

artículo 11 de la presente ley;

b) Creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos;

c) **Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida (negrilla fuera de texto).**

d) Aplicación de la metodología establecida por el Gobierno Nacional para asegurar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

"(…)".

Ley 142 de 1994. 14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley"

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JULIANA CARDENAS identificado con C.C. No. 1087988319 por concepto de SUBSIDIOS Y CONTRIBUCIONES 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 JULIANA CARDENAS enviando citación a Correo Electrónico:, julianacardenass@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: JULIANA CARDENAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1815364 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 29 DE JUNIO DE 2023

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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