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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10032-52 de 30 DE ENERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE EIVAR 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	**10032-52**
Fecha Resolución	30 DE ENERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	8 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE EIVAR SANCHEZ
Matrícula No	337576
Dirección para Notificación	duquefrancoamanda@gmail.comBUENOS AIRES

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 o de la publicación en la pagina web de la Empresa.

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 30 DE ENERO DE 2024

Señor:
JOSE EIVAR SANCHEZ
duquefrancoamanda@gmail.com - BUENOS AIRES
Teléfono: 3203375006
PEREIRA

Radicación: No. 10032 Radicado el 26 DE ENERO DE 2024
Matrícula: 337576
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: 1.YO AMANDA DUQUE FRANCO, CON CEDULA DE CIUDADANíA, Nº 42.085.033, SOY SUSCRIPTORA Y USUARIA ACTIVA DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA E.S.P CON NIT 816.002.020-7. BAJO LA MATRICULA 337576. 2.DESDE HACE YA 3 MESES, CADA MES QUE ME LLEGA LA FACTURA DEL AGUA Y DEL ALCANTARILLADO, DE MI CASA AQUí EN PEREIRA, DENTRO DEL MISMO COBRO DE LA FACTURA, ME ESTá LLEGANDO UN COBRO ADICIONAL DE UN PLAN EXEQUIAL POR VALOR DE $7.900, PLAN QUE YO NUNCA HE CONTRATADO Y QUE NUNCA LE HE ACEPTADO A NINGUNA EMPRESA. 3.DESDE EL MES DE ENERO QUE ME DI CUENTA, INMEDIATAMENTE ME DIRIGí HA REALIZAR EL RECLAMO A LA EMPRESA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA, E.S.P, PERO EN DICHA EMPRESA LO úNICO QUE DIJERON ERA QUE ALLá NO ME PODíAN QUITAR ESE COBRO, Y QUE TENíA QUE PAGAR LA FACTURA COMPLETA. 4.DE IGUAL FORMA ME INDICARON QUE ME COMUNICARA CON LA EMPRESA ASEO PLUS CON NIT 900.146.137-2, QUIEN ES LA ENCARGADA DE COBRAR LOS COBROS ADICIONALES EN LAS FACTURAS DEL AGUA, A LO CUAL TAMBIéN ME DIRIGí A LA EMPRESA Y ME DIJERON QUE NO ME PODíAN QUITAR ESE COBRO, SIN NINGUNA JUSTIFICACIóN. 5.EL COBRO ADICIONAL QUE ME ESTáN REALIZANDO MENSUALMENTE ES UN COBRO ILEGAL, TODA VEZ QUE EN NINGúN MOMENTO HE FIRMADO, NI HE ACEPTADO, NINGúN CONTRATO, CON NINGUNA EMPRESA SOBRE ALGúN PLAN EXEQUIAL; SIN QUE NINGUNA DE LAS DOS EMPRESAS QUITE ESE COBRO DE MI FACTURA, CON LA úNICA SOLUCIóN QUE ME DAN ES QUE TENGO QUE PAGAR LA FACTURA COMPLETA, SIN QUE ME HAYAN MOSTRADO, YO DONDE FIRME O ACEPTE, EL TAL PLAN EXEQUIAL.

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

En atención a la petición radicada el 26 DE ENERO DE 2024, mediante el cual, solicita información relacionada con el cobro por el servicio de Serviexequiales facturado en su recibo del Servicio de Agua y Alcantarillado, y de acuerdo a lo evidenciado en el Sistema de Información Comercial al respecto comedidamente me permito precisar lo siguiente:

Efectivamente, se corrobora el cobro de Servicio Exequiales en el periodo de Enero de 2024 realizado en la facturciòn del predio, registrado así:

Primer Nombre		Nombre Predio	AMANDA DUQUE FRANCO	Dirección	CR 11 # 35- 74 PS 1
Segundo Nombre		Nit Predio	42085033	Cédula Predio	
Primer Apellido		E-Mail		Dirección Ayuda	BAJOS
Segundo Apellido		Barrio	BUENOS AIRES - CENTRO	Ciclo	CICLOS 4 — Ruta: RUTA 2
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	2.22-LAS GARZAS

Resumen | PQR | Facturas generadas

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Numero	Predio	Consecuti	Edad	Estado	Valor facturado	Valor total	Valor corriente	Valor cartera	Sa
2024	Enero	55408445	337576	1	1	V	$70,360.000	$70,360.000	$70,360.000	$0.000	

Servicio	Año	Mes	Numero	Consecuti	Edad	Estado	Valor facturado	Valor total	Valor corriente	Clase de uso	Estrato
ACUEDUCTO	2024	Enero	55408445	1	1	V	$30,860.000	$30,860.000	$30,860.000	RESID--EST 3	Estrato 3
ALCANTARILLADO	2024	Enero	55408445	1	1	V	$31,600.000	$31,600.000	$31,600.000	RESID--EST 3	Estrato 3
EXEQUIALES	2024	Enero	55408445	1	1	V	$7,900.000	$7,900.000	$7,900.000	RESID--EST 3	Estrato 3

Cabe anotar que, para los cobros que se realizaran periódicamente para la matricula Nro.**337576,** la Empresa Aguas y Aguas aclara que, en estos convenios con las empresas aliadas como **Serviexequiales**, se facturan los cobros de acuerdo a la base de datos que proporcionan estas empresas en cada periodo, por lo tanto, no se tiene injerencia en ellos y es la empresa Aliada quién los modifica o los suspende.

Por ende, ante su solicitud y por no ser de competencia de la Empresa, se le informa que para recibir asesoría de su trámite puede dirigirse a Urbanización Belmonte Edificio Asservi Lote 7ª, o se puede comunicar con **Serviexequiales, Teléfono** de Contacto: 3212184939

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 JOSE EIVAR SANCHEZ, identificado con C.C. No 10481728 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor JOSE EIVAR SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación: duquefrancoamanda@gmail.com - BUENOS AIRES 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 30 DE ENERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

MATEO ARANGO CAMPO

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: marango

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