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. 10026-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERNANDO DE JESUS PARRA FLOREZ** 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	**10026-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	HERNANDO DE JESUS PARRA FLOREZ
Matrícula No	1818921
Dirección para Notificación	MZ 22 CS 24VILLA SANTANA DANUBIO

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

Visita No. 4204143
PEREIRA, 6 DE FEBRERO DE 2024

Señor:
HERNANDO DE JESUS PARRA FLOREZ
MZ 22 CS 24 - VILLA SANTANA DANUBIO
Teléfono: 3207412884
PEREIRA

Radicación: No. 10026 Radicado el 24 DE ENERO DE 2024
Matrícula: 1818921
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: TEL: 3207412884 / 3016381893 USUARIO MUY INCONFORME CON LA PRESTACION DEL SERVICIO DE LA EMPRESA, AFIRMA QUE SU CONEXION ES DERIVADA DE LA VECINA Y NO CUENTA CON MEDIDOR , ASEGURA QUE ESTA MATRICULA ES LA DE SU CASA Y AUN ASI NO LE INSTALAN MEDIDOR NI CONEXION INDEPENDIENTE , SOLICITA QUE PORFAVOR LE INSTALEN EL MEDIDOR Y LE COLOQUEN CONEXION INDEPENDIENTE , NO SABE EL PORQUE ESTA CONECTADO A UNA DERIVACION AGENA . SOLICITA LA PRONTA SOLUCION .

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

En atención a la petición radicada el 24 DE ENERO DE 2024, mediante solicitud referente a la matrícula **Nro. 1818921**, la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar con nuestro Sistema de Información Comercial, se realiza visita técnica al predio el dia 26 de Enero de 2024, de lo que, el equipo técnico informa: ***DESDE HACE MÁS DE DOS AÑOS, OCURRIÓ UN DERRUMBE POR DICHO SECTOR, LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO, OPTÓ POR SUSPENDER LA RED PRINCIPAL.QUEDANDO EL SECTOR SIN AGUA. SE OBSERVA EN TERRENO QUE EL PREDIO NO TIENE MEDIDOR. EL USUARIO TIENE SERVICIO DE AGUA DEL PREDIO DE UNA VECINA, LA CUAL, LE CORRESPONDE LA NOMENCLATURA MANZANA 22 CASA 29.***

Efectivamente, se corrobora que este un predio con el servicio suspendido por calamidad en el sector como se evidencia en la visita técnica, y de lo cual, no es posible dar el servicio de forma individual dado a que la **DIGER** certifica que este, es uno de los predios en **zona de riesgo**, por lo cual, la Empresa tiene suspendidas esta y otras matrículas afectadas, por lo tanto, no es posible acceder a sus pretensiones de instalar medidor, ni conexión independiente en el predio.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el señor HERNANDO DE JESUS PARRA FLOREZ, identificado con C.C. No 10196092 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor HERNANDO DE JESUS PARRA

FLOREZ enviando citación a Dirección de Notificación: MZ 22 CS 24 - VILLA SANTANA DANUBIO 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 1914-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARY LUZ OSSA GARCES** 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	**1914-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**ACCEDE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	MARY LUZ OSSA GARCES
Matrícula No	19610817
Dirección para Notificación	CR 4 # 5 - 84 PS 1 BAJOSPUENTE BLANCO

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, 6 DE FEBRERO DE 2024

Señor (a):
MARY LUZ OSSA GARCES
CR 4 # 5 - 84 PS 1 BAJOS
Teléfono: 3224325155

Radicación: 1914 del 22 DE ENERO DE 2024
Matrícula: 19610817
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA*:* USUARIO MANIFIESTA QUE NUNCA LLEGA LA FACTURA SU PREDIO -- EL AREA ENCRGADA DE DISTRIBUIR LAS FACTURAS SIEMPRE LA ENTREGAN EN EL SEGUNDO PISO DEL PREDIO- USUARIA INCONFORME YA QUE SIEMPRE DEBE VENIR POR COPIA DE LA FACTURA A LAS OFICINAS - YA QUE LAS MASCOTAS DE ESTE PISO LAS DAÑAN , ADEMAS SE DEBE ENTREGAR LA FACTURA EN EL PISO CORRESPONDIENTE

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

En atención a la queja radicada el 22 DE ENERO DE 2024, mediante la cual manifiesta, que se le deje la factura en el predio correspondiente, este Departamento se permite informar, se procedió a analizar el sistema de información comercial de la Empresa y se remitió al área de Facturación y Cartera la cual manifiesta que, para dar respuesta a su solicitud se habla con el funcionario que reparte la facturación en ese sector y nos da a entender que si se estaban dejando ambas facturas de la casa en un solo piso, se deja la matrícula en observación con el fin de corregir la entrega para futuras ocasiones.

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

Dar por atendida la queja presentada por el (la) señor(a) MARY LUZ OSSA GARCES identificado con C.C. No. 31429825 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) MARY LUZ OSSA GARCES enviando citación a Dirección de Notificación: CR 4 # 5 - 84 PS 1 BAJOS 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,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

ANEXOS

Coltec

REMITENTE

DESTINATARIO

MARY LUZ OSSA GARCES

CR 4 # 5 - 84 PS 1 BAJOS PUENT E BLANCO

14 11 8455

PEREIRA

COLOMBIA

Observaciones:

31-01

AP16667303

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. 261384-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUSTAVO DE JESUS VALENCIA SOTO** 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	**261384-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	GUSTAVO DE JESUS VALENCIA SOTO
Matrícula No	19621218
Dirección para Notificación	CL 21 # 19 - 36 APTO 3PROVIDENCIA

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

Visita No. 4203943

Resolución No. 261384-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261384 de 23 DE ENERO DE 2024

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 ENERO DE 2024 el señor GUSTAVO DE JESUS VALENCIA SOTO identificado con C.C. No. 10067362, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 261384 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19621218 Ciclo: 4 ubicada en: CL 21 # 19 - 36 APTO 3 en el periodo facturado 2024-1.

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).

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, visita efectuada el día 31 de enero de 2024, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY RAMOS RIOS, “se revisó el predio el cual no existen fugas instalaciones en buen estado, medidor trocado, deben quedar así, matricula 287870 medidor p1915mmral123582aa lec N. 105, corregir dirección apto 1, matrícula 19621218 medidor p1915mmral116007aa lec N. 96 apto 3”.

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

- Matricula N. 287870, medidor N. P1915mmral123582AA, lectura N. 105 m3, apto 1
- Matrícula N. 19621218, medidor N. P1915mmral116007AA, lectura N. 96 m3, apto 3

A la matrícula N. 19621218, se reliquidara el consumo facturado en el periodo de enero de 2024 a la diferencia real de lectura, respecto al periodo de septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023 se le facturo un consumo inferior, Igualmente, se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 periodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, que únicamente se puede revisar los cobros realizados desde el periodo de septiembre de 2023 a enero de 2024.

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

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, mediante la solicitud No. 4207147, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta las lecturas actuales y las grabe correctamente y se comisiona al grupo de Control de Perdidas no Técnicas para que destroque los medidores y así evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR a la matrícula N. 19621218, el consumo facturado en el período **ENERO DE 2024,** sin embargo, el cobro del cargo fijo no será reliquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto, se confirma el consumo facturado en los meses de, SEPTIEMBRE, OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-23359** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-1	411	0	0	0	-5	5
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	411	2	8	4081	16322	-12242
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-1	411	2	8	-518	-2073	1555
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-1	411	2	8	-615	-2459	1844
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-1	411	2	8	4840	19361	-14521

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 GUSTAVO DE JESUS VALENCIA SOTO identificado con C.C. No. 10067362 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) GUSTAVO DE JESUS VALENCIA SOTO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 # 19 - 36 APTO 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GUSTAVO DE JESUS VALENCIA SOTO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19621218 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261415-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE ALEJANDRO ANTORI RENTERIA** 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	**261415-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE ALEJANDRO ANTORI RENTERIA
Matrícula No	1761378
Dirección para Notificación	MZ 10 LT 38EL 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 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

Visita No. 4205380

Resolución No. 261415-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261415 de 24 DE ENERO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 24 DE ENERO DE 2024 el señor JOSE ALEJANDRO ANTORI RENTERIA identificado con C.C. No. 1117837360, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261415 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1761378 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 10 LT 38 en el periodo facturado 2024-1

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 1 DE FEBRERO DE 2024 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° 0915MMCEL96404AA el cual registra una lectura acumulada de **1275 m3**. ***Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, por días viven dos personas.***

De este modo, al hacer un análisis de lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita el día **15 de Diciembre del 2023** en donde manifiesta que se evidenció por personal técnico de la empresa que ***MEDIDOR NO SE PUEDE LEER – MEDIDOR INUNDADO*** y de acuerdo al Sistema de Información Comercial de la Empresa se factura por promedio del predio de Diciembre de 2023 y se procede a facturar por promedio 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 el periodo de **ENERO de 2024** al consumo promedio de acuerdo a los consumos históricos del predio, el cual es de **4 m3**, promedio antes de presentarse la fuga.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **ENERO por 20 m³ NO ES CORRECTO** por la fuga interna presentada

en el medidor, por lo tanto, se reliquida Enero de 2024 de **20 m³ por 4 m³,** actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-43587** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-1	408	4	13	-5647	-18354	12707
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-1	408	4	20	9680	48402	-38722
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	408	4	20	8161	40805	-32644
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-1	408	4	13	-6699	-21771	15073

Por último, se realiza nueva solicitud al Departamento de facturación de Cartera mediante la **OT 4206969**, para que facture el Periodo de Febrero de 2024 por Promedio de acuerdo al registro del histórico del predio que es de **4 m³**, adicional a ello, se solicita al Departamento de Medición mediante la **OT 4206967** para que realice mantenimiento correctivo al medidor.

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

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 JOSE ALEJANDRO ANTORI RENTERIA identificado con C.C. No. 1117837360 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 JOSE ALEJANDRO ANTORI RENTERIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 10 LT 38 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE ALEJANDRO ANTORI RENTERIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1761378 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261419-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

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

Resolución No	**261419-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	orlando antonnio giraldo
Matrícula No	436717
Dirección para Notificación	CR 11 # 48- 157MARAYA

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

Visita No. 4204422

Resolución No. 261419-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261419 de 25 DE ENERO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE ENERO DE 2024 el señor orlando antonnio giraldo identificado con C.C. No. 6870064, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261419 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 436717 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 11 # 48- 157 en los periodos facturados 2023-12,2024-1.

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 30 DE ENERO DE 2024 en la que participó el señor Fernando Vélez como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H23VA827213 el cual registra una lectura acumulada de **2 m3.** ***Previamente se llamo por vía telefónica al reclamante y dice estar lejos, al visitar la casa se evidencia que el la casa está desocupada y el medidor está nuevo, instalaciones buenas, firma un trabajador.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Así las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No.436717**, se le ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación	Observación General
2024	Enero	0	0	50	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 50 m3 quedando pendientes 50 m3 del mes 10. Se revisó y no se encontraron daños de agua, se envió revisión con geófono y no la usuaria no dejo revisar.
2024	Enero	0	0	0	SIN OBSERVACION	SIN CONSUMO SEGUIMEINTO SIN CTTO
2023	Diciembre	0	1674	36	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 23 m3 quedando pendientes 100 m3 del mes 10 y 13 m3 promedio del mes 12 ya que se acabo de cambiar el medidor. Se revisó y no se encontraron daños de agua, se envió revisión con geófono y no la usuaria no dejo revisar.
2023	Diciembre	0	1674	13	MEDIDOR RECIEN CAMBIADO	
2023	Octubre	1671	1535	13	Cons.Pendte x	CPNT.

					facturar Res_006	
2023	Octubre	1671	1535	136	MEDIDOR TAPADO	CON CNL CPNT NO REPORTA LECTURA SE FACTURA PROMEDIO PREDIO

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo de **Enero de 2024**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- En el periodo de **Octubre de 2023** se generó una diferencia de lectura de **136 m³**, de los cuales se le facturaron **13 m³** por concepto de Diferencia de lectura, dejando así un consumo acumulado de **123 m³** pendientes por facturar, mientras se evidencia la causal del incremento en el consumo registrado.

- En el periodo de **Diciembre de 2023,** se facturó **13 m³** por Promedio con medidor recién cambiado en este periodo, a los cuales suman los **23 m³** de los pendientes para el total de **36 m³**, dejando **100 m³** pendientes por facturar. Se evidencia la observación de previa a la facturación, así**:** ***Se cobran 23 m3 quedando pendientes 100 m3 del mes 10 y 13 m3 promedio del mes 12 ya que se acabó de cambiar el medidor. Se revisó y no se encontraron daños de agua, se envió revisión con geófono y no la usuaria no dejo revisar.***

- En el periodo de **Enero de 2024,** se facturó **0 m³** por diferencia de lectura en este periodo, a los cuales suman los **50 m³** de los pendientes para el total de **50 m³**, dejando **50 m³** pendientes por facturar. Se evidencia la observación de previa a la facturación, así**:** ***Se cobran 50 m3 quedando pendientes 50 m3 del mes 10. Se revisó y no se encontraron daños de agua, se envió revisión con geófono y no la usuaria no dejo revisar***.

Adicional a ello, en cumplimiento del debido proceso, se adjunta la revisión de previa a la facturación, así:

TIPO CTA: N

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

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

Pereira, Mes: Sept Día: 30 del Año 2023 HORA: 12:15

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:436717 Ciclo:5 Ruta:3 Consecutivo: 22100
Dirección: CR 11 # 48- 157, MARAYA
Nro. Medidor:P1215MMCMX28948AA **Uso:** RESID--EST 6
L.actual:1671 mts^3 **L.anterior** 1535 mts^3 **Dif. Lectura**: 136mts^3
Consumo pendiente:123 mts^3 **Lectura día visita:** 1672
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 13mt^3

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

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes de **OCTUBRE** de **2023**, del predio ubicado en: **CR 11 # 48- 157, MARAYA** con Matrícula **N° 436717** , 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: 10/30/2023
Fecha Visita:**11/3/2023** Hora: **9:30:00 AM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 12:20 del día 30 de 10 del año 2023 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Samuel Mejia Identificado (a) con C.C. N° 1010631 5

Nombre Quien Recibe Gloria C Mosquera Propietario X 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 **436717**

N

FECHA NOTIFICACION: **10/30/2023**

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: **11/3/2023**, Hora: **9:30:00 AM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 11.3.2023, **HORA INICIO VISITA** 9:30

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Gloria C. Mosquera identificado con C.C. N°_____, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 10.46% de los consumos facturados en el mes de **OCTUBRE 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) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CR 11 # 48- 157, MARAYA **Uso:** RESID--EST 6
Ciclo:5 **Ruta:** 3 **Cons.:** 22100

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: casa -Nro. Niveles. 4 - Clase de Uso Alcal Nro. Ocupantes 0.

(Si es uso NO es residencial favor indicar:)
Nombre del establecimiento: Sol 4167804

B) Caracteristicas Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:P1215MMCMX28948AA Última lectura:**1671**
- Diferencia de lectura:**136** Mt³ - Promedio: **13**Mt³ - Consumo NO facturado **123** Mt³

Prom 123m3/10 = 13m3/mes
136

REQUIERE NRO CELULAR PARA PROGRAMAR GEOFONO : _____

Información En Terreno:
1) Nro medidor: P1215MMCMX28948 **Lectura:** 1672; Diámetro: X2 **Estado:** Bueno: ✓ Malo: __

Descripción Estado: 136 - 36 = 100 - 50 = 50

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
Predio desocupado, se mojaron 4 sanitarios, y duchas y lavaron lavaplatos, lavadero, predio desocupado hace un mes sin fugas

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 9:50, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

42 051147

Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita
Propietario: X Inquilino: __ CC 301165 6238

Samuel Mejia

Nombre Funcionario que realiza la Visita

Nombre y C.C. Testigo Visita

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

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

Tipo Critica
BAJOS
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 11 # 48- 157, MARAYA — Ciclo 5 — Ruta 3 — Cons 22100 — 1

Usuario _____ Cedula _____ Telefono _____ Servicio Directo SI [No] X

Uso RESIDENCIAL — Uso encontrado en el predio Residencial — Edad 1 — Tipo Cuenta N — 7

Matricula 436717 — Medidor P1215MMCMX28948AA ✓ — Diametro 1/2 PULGADA — Lectura Predio 1674 — No. Habitantes _____

Meses	Nov	Oct	Sept	Agos	Jul	Jun		Nov	Oct	Sept	Agos	Jul	Jun
Lecturas Aguas	1673	1671	1535	1513	1500	1483	Observ	0	139	0	0	0	0
Consumos Aguas	2	13	22	13	17	10	Causal	0	0	0	0	0	0
							Prome	14					

Medidor Trocado
Matricula _____
Lectura _____
Nº Medidor _____
Direccion _____

% Desvia -0.86
Factor Imp.
Nivel Imp. 5

Observacion de Lectura: 94

"Cuando conservas el agua, conservas la vida"

Informe de la Visita en Terreno: predio solo, aviso de "SE ARRIENDA" 3112242230

Fecha 15/11/2023

Firma Suscriptor o Usuario — C.C. Nº.
Testigo — C.C. Nº.
Nombre Funcionario: Jose Izquierdo — C.C. Nº.

M-CO-IP-R

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye y se confirma que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No.**436717** por la Empresa, respecto a los períodos de **DICIEMBRE de 2023 por 36 m³** y **ENERO de 2024 por 50 m³, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado del periodo de Octubre de 2023, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por orlando antonnio giraldo identificado con C.C. No. 6870064 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 orlando antonnio giraldo enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 48- 157 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 antonnio giraldo la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No.

436717 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261472-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

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

Resolución No	**261472-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE URIEL OTALVARO OSORIO
Matrícula No	861203
Dirección para Notificación	CR 9 # 2- 56ALFONSO LOPEZ

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

Visita No. 4204830

Resolución No. 261472-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261472 de 26 DE ENERO DE 2024

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 ENERO DE 2024 el señor JOSE URIEL OTALVARO OSORIO identificado con C.C. No. 10072738, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 261472 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 861203 Ciclo: 1 ubicada en: CR 9 # 2- 56 en los periodos facturados 2023-12,2024-1,2023-9,2023-11,2023-10.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 861203**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023/2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	218 m3	189 m3	29 m3	29 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	189 m3	161 m3	28 m3	28 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	161 m3	136 m3	25 m3	25 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	136 m3	111 m3	25 m3	25 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	111 m3	87 m3	24 m3	24 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 **1 de febrero de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"Partiendo de la buena fe, usuario reparó hace 10 días, fuga en acople delante del medidor, manifiesta usuario que desde que instalaron el medidor, se encontraba dicha fuga, allí hay visita de 2 personas. Es decir 2+4: 6, además se revisó instalaciones y no existen fugas, medidor N. A22FA22074, lectura N. 247 m3".**

La fuga presentada en el predio ya reparada por el usuario, afectó el consumo de los periodos de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2023 y enero de 2024, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación de los periodos de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2023 y enero de 2024, generando cobro por aforo de acuerdo al nivel de ocupación del predio es de 6 personas y el consumo por aforo es de 4 m3 por persona, por ende, es procedente reliquidar a 20 m3 los periodos mencionados, Según el Art 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 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."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-137654** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-11	408	7	12	16831	28853	-12022
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-12	408	7	15	14199	30427	-16228
AJUSTE A LA DECENA	2024-1	408	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2023-9	408	0	0	0	-5	5
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	408	7	16	14282	32644	-18362
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-9	408	7	11	14199	22313	-8114
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-9	408	0	0	-2	-1	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-10	408	7	12	14199	24342	-10142
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-11	408	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-12	408	7	15	16831	36066	-19235
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-9	408	7	11	16831	26449	-9618
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-10	408	7	12	16831	28853	-12022
CONSUMO	2023-11	408	7	12	14199	24342	-10142

ACUEDUCTO							
AJUSTE A LA DECENA	2023-12	408	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-12	408	0	0	-2	-3	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-1	408	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA	2023-11	408	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-1	408	7	16	16941	38722	-21781

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. **861203,** por la Empresa, respecto al período de septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2023 y enero de 2024**, serán objeto de modificación**, por presentarse fuga en los acoples del medidor, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar, por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, *númeral 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la*

disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE URIEL OTALVARO OSORIO identificado con C.C. No. 10072738 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE URIEL OTALVARO OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 2- 56 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE URIEL OTALVARO OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 861203 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261500-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

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

Resolución No	**261500-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	BERNARDO GIRALDO
Matrícula No	1061027
Dirección para Notificación	bernagiraldosoto@gamail.comLOS NOGALES

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

Visita No. 4205059

Resolución No. 261500-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261500 de 29 DE ENERO DE 2024

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 ENERO DE 2024el señor BERNARDO GIRALDO identificado con C.C. No. 10017349, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 261500 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1061027 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 5 CS 73 en los periodos facturados 2023-12,2024-1.

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.**1493659**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023/2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	976 m3	946 m3	30 m3	45 m3	Cobro por diferencia más 15 m3 de consumo pendiente por facturar. (Art. 146-Ley 142/94)quedan pendientes por facturar 15 m3 del periodo de noviembre de 2023.
Diciembre	946 m3	905 m3	41 m3	41 m3	Cobro por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	905 m3	863 m3	42 m3	12 m3	Cobro por promedio, quedan 30 m3 pendientes por facturar del mes actual946 (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 **2 de febrero de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, **FREDDY RAMOS RIOS, "Se revisó el predio el cual existe fuga constante en sanitario por tapón agua stop, medidor N. P1515MMRSA69283AA, lectura actual N. 988 m3*".*** Se desvirtuó error del lector.

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

- En el periodo DE **NOVIEMBRE DE 2023,** la diferencia de lectura fue de 42

m, de los cuales solo se facturaron 12 m3 de consumo promedio, quedando pendientes 30 m3.

- En el periodo DE **DICIEMBRE DE 2023,** la diferencia de lectura fue de 41 m3, se facturo por estricta diferencia de lectura.

- En el periodo DE **ENERO DE 2024,** la diferencia de lectura fue de 30 m3, mas 15 m3 pendientes de facturar del mes de noviembre de 2023, para un total facturado de 45 m3 y dejando pendiente por facturar 30 m3.

Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.

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. **1061027,** por la Empresa, respecto al período de **noviembre y diciembre de 2023 y enero de 2024, ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa en sanitario por rebose en sanitario,** que está generando incremento en consumo, por lo cual, no será objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

Artículo 150 de la ley 142 de 1994. *De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por BERNARDO GIRALDO identificado con C.C. No. 10017349 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) BERNARDO GIRALDO enviando citación a Correo Electrónico:, bernagiraldosoto@gamail.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: BERNARDO GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1061027 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

ANEXOS

Tipo Critica
ALTO TERRENO 1
Original Empresa

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

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

Direccion MZ 5 CS 73, LOS NOGALES — Ciclo 11 — Ruta 3 — Cons 12000 — 1

Usuario Carlos Lopez — Cedula ____ — Telefono 300 3454146 — Servicio Directo Si / No

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

Matricula 1061027 — Medidor P1515MMRSA69283AA — Diametro 1/2 PULGADA — Lectura Predio 9039 — No. Habitantes ____

Meses	Nov	Oct	Sept	Agos	Jul	Jun		Nov	Oct	Sept	Agos	Jul	Jun
Lecturas Aguas	905	863	849	834	826	813	Observ	0	0	0	0	0	0
Consumos Aguas	42	14	15	8	13	11	Causal	0	0	0	0	0	0
							Prome	12					

Medidor Trocado
Matricula ____
Lectura ____
Nº Medidor ____
Direccion ____

% Desvia 2.5
Factor Imp.
Nivel Imp. 3

Observacion de Lectura 21

"Cuando conservas el agua, conservas la vida"

Informe de la Visita en Terreno: MES REGISTRA BENJAMINES, SE REVISA 1 BAÑO, 1 COCINA, 1 PATIO, SIN FUGAS VISIBLES

Firma Suscriptor o Usuario — Fecha 21 NOV 2023 — Testigo — Nombre Funcionario
C.C. Nº. — C.C. Nº. — C.C. Nº.

M-CO-IP-R02

Página 59 de 245

Tipo Critica ALTO TERRENO 1 Original Empresa	Emoresa de Acueducto y Alcantarillado d. areira S.A. E.S.P.	REPORTES DE CORRECCIONES PARA DETERMINACION E CONSUMO Version 1 Junion 5 2008 27

N

Direccion MZ 5 CS 73, LOS NOGALES — Ciclo 11 — Ruta 3 — Cons 12000 **1**

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

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

Matricula 1061027 — Medidor P1515MMRSA69283AA — Diametro 1/2 PULGADA — Lectura Predio 948 — No. Habitantes _____

Meses	Dic	Nov	Oct	Sept	Agos	Jul		Dic	Nov	Oct	Sept	Agos	Jul
Lecturas Aguas	946	905	863	849	834	826	Observ	0	139	0	0	0	0
Consumos Aguas	41	12	14	15	8	13	Causal	0	0	0	0	0	0
							Prome	12					

Medidor Trocado

Matricula _____ — % Desvia 2.42

Lectura _____ — Factor Imp.

N° Medidor _____ — Nivel Imp. 3

Direccion _____

Observacion de Lectura: 94 (94)

"Cuando conservas el agua, conservas la vida"

Informe de la Visita en Terreno: Pudio solo medir no registra se fuga varias veces y no sale nada

Fecha 27 DIC 2023

Firma Suscriptor o Usuario — C.C. N°.

Testigo — C.C. N°.

Nombre Funcionario — C.C. N°.

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.

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

Pereira, Mes: 11 Día: 28 del Año 23 HORA: 11:05

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:1061027 Ciclo:11 Ruta:3 Consecutivo: 12000
Dirección: MZ 5 CS 73, LOS NOGALES
Nro. Medidor:P1515MMRSA69283AA **Uso**: RESID--EST 2
L.actual:905 mts^3 **L.anterior** 863 mts^3 **Dif. Lectura**: 42mts^3
Consumo pendiente:30 mts^3 **Lectura día visita:** 914
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 12mt^3

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

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes de **NOVIEMBRE** de **2023**, del predio ubicado en: **MZ 5 CS 73, LOS NOGALES** con Matricula **N° 1061027** , 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: 11/28/2023
Fecha Visita:**12/4/2023** Hora: **10:30:00 AM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 11:12 del día 28 de 11 del año 2023 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Heisin Lopez Identificado (a) con C.C. N° 1192879760

Nombre Quien Recibe Gilberto Ramirez Propietario ___ Inquilino: X

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 **1061027**

N

FECHA NOTIFICACION:11/28/2023

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA:12/4/2023, Hora: **10:30:00 AM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 12/04/23. **HORA INICIO VISITA** 10:30 Am

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Erika Ramirez Identificado con C.C. N° 1088252538 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 2.5% de los consumos facturados en el mes de **NOVIEMBRE de 2023**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **12 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: MZ 5 CS 73, LOS NOGALES **Uso**: RESID--EST 2
Ciclo:11 **Ruta**: 3 **Cons.**: 12000

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: casa -Nro. Niveles. 4 - Clase de Uso Residencial Nro. Ocupantes 2.
(Si es uso **NO** es residencial favor indicar:)
Nombre del establecimiento: 31-41=30-15=15

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:P1515MMRSA69283AA Última lectura:**905**
- Diferencia de lectura:**42** Mt³ - Promedio: **12**Mt³ - Consumo NO facturado **30** Mt³

Pul 30m³ 2/11
41m³ 11/12
71

:

Información En Terreno:
1) Nro medidor: P1515MMRSA6928 3AA **Lectura:** 926 ; Diámetro: 1/2 **Estado:** Bueno: X Malo: __

Descripción Estado:

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
Se revisa el sanitario y lavamanos no presentan fugas el sanitario casi no se usa, se gasta poca agua

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 10:45, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

ERIKA RAMIREZ T
Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita
Propietario: __ **Inquilino:** X 1088252538

Heisen lopez
Nombre Funcionario que realiza la Visita

Nombre y C.C. Testigo Visita

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

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

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. 261483-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NIXTALIA BENJUMEA** 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	**261483-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	NIXTALIA BENJUMEA
Matrícula No	949511
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 22SEC-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 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

Visita No. 4204992

Resolución No. 261483-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261483 de 29 DE ENERO DE 2024

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 ENERO DE 2024 la señora NIXTALIA BENJUMEA identificado con C.C. No. 4076428, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261483 consistente en: COBROS POR PROMEDIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 949511 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 15 CS 22 en el periodo facturado 2024-1

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 1 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó la señora Nixdalia Benjumea como usuario del servicio público y FERNANDO EMILIO TORRES MORENO 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° P1515MMRSA67786AA el cual registra una lectura acumulada de **939 m3***. **Se revisó el predio, el cual no existen fugas las instalaciones del acueducto se encuentran en buen estado, el medidor funciona normal.***

Asì las cosas, y con relación a los consumos facturados en el periodo de **ENERO de 2024,** periodo en el que no se registró Diferencia de lectura que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR NO SE PUEDE LEER – CERRADO NO HAY LLAVES**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios. **Cabe anotar que, el usuario debe propiciar las condiciones necesarias para que los lectores ingresen hasta el equipo de medida, proporcionando con ello, un adecuado y correcto registro de los consumos del predio.**

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

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en la lectura del predio durante la visita técnica en el Periodo de Enero de 2024, y que no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida según la observación registrada en nuestro sistema de información, se establece entonces la diferencia de la última lectura evidenciada en Diciembre de 2023 con la lectura tomada en **Enero de 939 m³**, por lo tanto se procederá a reliquidar de acuerdo a la diferencia existente para los días del periodo, lo que nos da por **5 m³** , de los cuales, se establece que se debe modificar los consumos registrados para Enero de 2024.

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. 949511** por la Empresa, respecto al periodo de **ENERO de 2024, NO ES CORRECTO,** por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Enero de 2024** de **11 m³ por 5 m³**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-16485** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-1	480	5	11	-3917	-8618	4701
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-1	480	5	11	-4647	-10223	5576
AJUSTE A LA DECENA	2024-1	480	0	0	-1	-2	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	480	5	11	10201	22443	-12242
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-1	480	5	11	12101	26621	-14521

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por NIXTALIA BENJUMEA identificado con C.C. No. 4076428 por concepto de COBROS POR PROMEDIO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora NIXTALIA BENJUMEA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 22 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: NIXTALIA BENJUMEA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 949511 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261544-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDERSON STIVEN CIFUENTES GONZALES** 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	**261544-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	ANDERSON STIVEN CIFUENTES GONZALES
Matrícula No	651760
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 6VILLA ELENA

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

Visita No. 4205361

Resolución No. 261544-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261544 de 30 DE ENERO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE ENERO DE 2024 el señor ANDERSON STIVEN CIFUENTES GONZALES identificado con C.C. No. 1097730418, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261544 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 651760 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 6 en el periodo facturado 2023-11, 2023-12,2024-1.

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. 19624422,** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023/2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	1832 m3	1774 m3	58 m3	58 m3	Consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	1774 m3	1749 m3	25 m3	99 m3	Consumo por diferencia más 74 m3 de agua acumulada, que estaban pendientes por facturar del periodo de noviembre de 2023.(Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	1749 m3	1649 m3	100 m3	26 m3	Consumo por promedio, quedando pendientes por cobrar 74 m3 de agua acumulada del mes actual.(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. P1715MMRSA107720AA,** el cual presenta una lectura acumulada 1847 m3.

En la visita técnica N° 4205362, realizada por el técnico FREDDY RAMOS RIOS, el día 1 de febrero de 2024, se presentaron las siguientes observaciones: “ Se revisó el predio el cual existe fuga por rebose en sanitario del primer piso, consumo para dos familias”.

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

- En el periodo DE **NOVIEMBRE DE 2023,** la diferencia de lectura fue de 100 m3, de los cuales solo se facturaron 26 m3 de consumo promedio, quedando pendientes 74 m3.

- En el periodo DE **DICIEMBRE DE 2023,** la diferencia de lectura fue de 25 m3, mas 74 m3 pendientes de facturar del mes de noviembre de 2023, para un total facturado de 100 m3.

- En el periodo DE **ENERO DE 2024** la diferencia de lectura fue de 58 m3, se facturo por estricta diferencia de lectura.

Se le informa al usuario que la fuga por rebose en sanitario está afectando el consumo del predio.

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. 651760,** La Empresa, respecto al período **DE ENERO DE 2024, ES CORRECTO**, ya que la empresa facturo por diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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 ANDERSON STIVEN CIFUENTES GONZALES identificado con C.C. No. 1097730418 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) ANDERSON STIVEN CIFUENTES GONZALES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 6 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANDERSON STIVEN CIFUENTES GONZALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 651760 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261553-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YON JAIRO MARIN 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	**261553-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	YON JAIRO MARIN DUQUE
Matrícula No	1012913
Dirección para Notificación	CR 19 BIS # 20 E- 04EL OTONO VILLA SANTANA

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

Visita No. 4205485

Resolución No. 261553-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261553 de 30 DE ENERO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 30 DE ENERO DE 2024 el señor YON JAIRO MARIN DUQUE identificado con C.C. No. 10127813, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261553 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1012913 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: CR 19 BIS # 20 E- 04 en los periodos facturados 2023-12,2024-1,2023-9,2023-11,2023-10.

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. 1012913**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodo 2023-024	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Observación	Observación General
Enero	1818	1762	65	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 9 m3 quedando pendientes 30 m3 del mes 12. Se revisó y se encontró daño en los acoplex de la llave de la cosina.
Enero	1818	1762	**56**	SIN OBSERVACION	
Diciembre	1762	1705	51	Cons.Pendte x facturar Res_006	EN VISITA DE PREVIA SE VERIFICA LECTURA NO SE PUDO REVISAR PREDIO SOLOSe cobran 33 m3 pendientes del mes 11 y 18 m3 del mes 12. Se revisó y se encontró daño en los acoplex de la llave de la cosina, se notifica el mes de Diciembre por debido proceso.
Diciembre	1762	1705	**57**	SIN OBSERVACION	
Noviembre	1705	1654	18	Cons.Pendte x facturar Res_006	Previa, no hay nadie y el medidor registra.
Noviembre	1705	1654	**51**	SIN OBSERVACION	
Octubre	1654	1638	16	SIN OBSERVACION	
Septiembre	1638	1617	21	SIN OBSERVACION	

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **01 de Febrero de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO ***"Predio solo el usuario se llama en varias ocasiones y no contesta, se visitó dos veces el predio un inquilino dice que no tiene conocimiento del reclamo. Equipo de medida P1615MMRSA89425AA lectura 1835 m3"*.**

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Septiembre y Octubre 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."

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **17 de Noviembre de 2023** en donde manifiestan que **"**Predio solo, medidor registrando, puerta negra**".**

Tipo Critica
ALTO TERRENO 1
Original Empresa

...ipresa 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 19 BIS # 20 E- 04, EL OTONO VILLA SANTANA Ciclo 7 Ruta 2 Cons 7950 1

Usuario _____ Cedula _____ Telefono _____ Servicio Directo SI NO

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

Matricula 1012913 Medidor P1615MMRSA8942SAA Diametro 1/2 PULGADA Lectura Predio 1709 No. Habitantes _____

Meses	Nov	Oct	Sept	Agos	Jul	Jun		Nov	Oct	Sept	Agos	Jul	Jun
Lecturas Aguas	1705	1654	1638	1617	1599	1580	Observ	0	0	0	0	0	0
Consumos Aguas	51	16	21	18	19	16	Causal	0	0	0	0	0	0
							Prome	18					

Medidor Trocado

Matricula _____ % Desvia 1.83

Lectura _____ Factor Imp.

N° Medidor _____ Nivel Imp. 3

Direccion _____

Observacion de Lectura "Cuando conservas el agua, conservas la vida"

139

94-21

Informe de la Visita en Terreno Predio solo, medidor registrando puerta negra

Firma Suscriptor o Usuario
C.C. N°.

Fecha 17 NOV 2023

Testigo
C.C. N°.

Nombre Funcionario
C.C. N°.

M-CO-IP-R02

Así mismo, previa a la facturación del periodo de noviembre de 2023, se realizó visita técnica el día **16 de Diciembre de 2023** con la observación "Predio solo, medidor registra"

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 Junion 5 2008
N

Direccion CR 19 BIS # 20 E- 04, EL OTONO VILLA SANTANA
Ciclo 7 Ruta 2 Cons 7950 1
Usuario _____ Cedula _____ Telefono _____ Servicio Directo Si [X]
Uso RESIDENCIAL Uso encontrado en el predio _____ Edad 1 Tipo Cuenta N
Matricula 1012913 Medidor P1615MMRSA89425AA Diametro 1/2 PULGADA Lectura Predio 1764 No. Habitantes _____

Meses	Dic	Nov	Oct	Sept	Agos	Jul		Dic	Nov	Oct	Sept	Agos	Jul
Lecturas Aguas	1762	1705	1654	1638	1617	1599	Observ	0	139	0	0	0	0
Consumos Aguas	57	18	16	21	18	19	Causal	0	0	0	0	0	0
							Prome	18					

Medidor Trocado
Matricula _____ % Desvia 2.17
Lectura _____ Factor Imp.
Nº Medidor _____ Nivel Imp. 3
Direccion _____

Observacion de Lectura 94

"Cuando conservas el agua, conservas la vida"

Informe de la Visita en Terreno DEFECTO EDIF MEDIDOR ALOJADA
DENTRO MZ GRA

Fecha 16 DIC 2023

Firma Suscriptor o Usuario
C.C. Nº.

Testigo
C.C. Nº.

YHER CARMONA
Nombre Funcionario
C.C. Nº.

M-CO-IP-R02

Con el fin de determinar las causas del incremento en el consumo, el grupo de facturación envió notificación al predio para realizar visita técnica el día 01/12/2023 en donde se observó: “Se revisa predio, baño y llave de patio sin fugas, llave de la cocina presenta fuga por debajo de los acoples”

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

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

Pereira, Mes: 11 Día: 27 del Año 23 HORA: 11:53

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:1012913 Ciclo:7 Ruta:2 Consecutivo: 7950
Dirección: CR 19 BIS # 20 E- 04, EL OTONO VILLA SANTANA
Nro. Medidor:P1615MMRSA89425AA **Uso:** RESID--EST 2
L.actual:1705 mts^3 **L.anterior** 1654 mts^3 **Dif. Lectura**: 51mts^3
Consumo pendiente:33 mts^3 **Lectura día visita:** 1729
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 18mt^3

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

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes de **NOVIEMBRE** de **2023**, del predio ubicado en: **CR 19 BIS # 20 E- 04, EL OTONO VILLA SANTANA** con Matrícula **N° 1012913** , 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: 11/27/2023
Fecha Visita:**12/1/2023** Hora: **1:30:00 PM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 12:00 del día 27 de 11 del año 2023 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Heisin lopez Identificado (a) con C.C. N° 1192817960

Nombre Quien Recibe Alexander Franco Propietario ___ Inquilino: X

Firma: Alexander F. Nro. Telefónico: 3127121489

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **1012913**

N

FECHA NOTIFICACION:11/27/2023

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA:12/1/2023, Hora: **1:30:00 PM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 12/01/23, **HORA INICIO VISITA** 1:30 pm

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Sandra milena lopez identificado con C.C. N° 1088274876, 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 1.83% de los consumos facturados en el mes de **NOVIEMBRE de 2023**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **18 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CR 19 BIS # 20 E- 04, EL OTONO VILLA SANTANA **Uso:** RESID--EST 2
Ciclo:7 **Ruta:** 2 **Cons.**: 7950

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: casa -Nro. Niveles. 2 - Clase de Uso Residencial Nro. Ocupantes____.

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

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:P1615MMRSA89425AA Última lectura:**1705**
- Diferencia de lectura:**51** Mt³ - Promedio: **18**Mt³ - Consumo NO facturado **33** Mt³

Pend: 33m³ 11/11
57m³ 11/12
90

:_____

Información En Terreno:
1) Nro medidor: P1615mmRSA89425AA **Lectura:** 1736 ; Diámetro: 1/2 **Estado:** Bueno: X Malo: __

Descripción Estado: Pend. 39m³ del 12 39-9=30

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
se revisa predio baño y llave de patio sin fugas, la llave de la cocina presenta fuga por debajo en acoples

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.

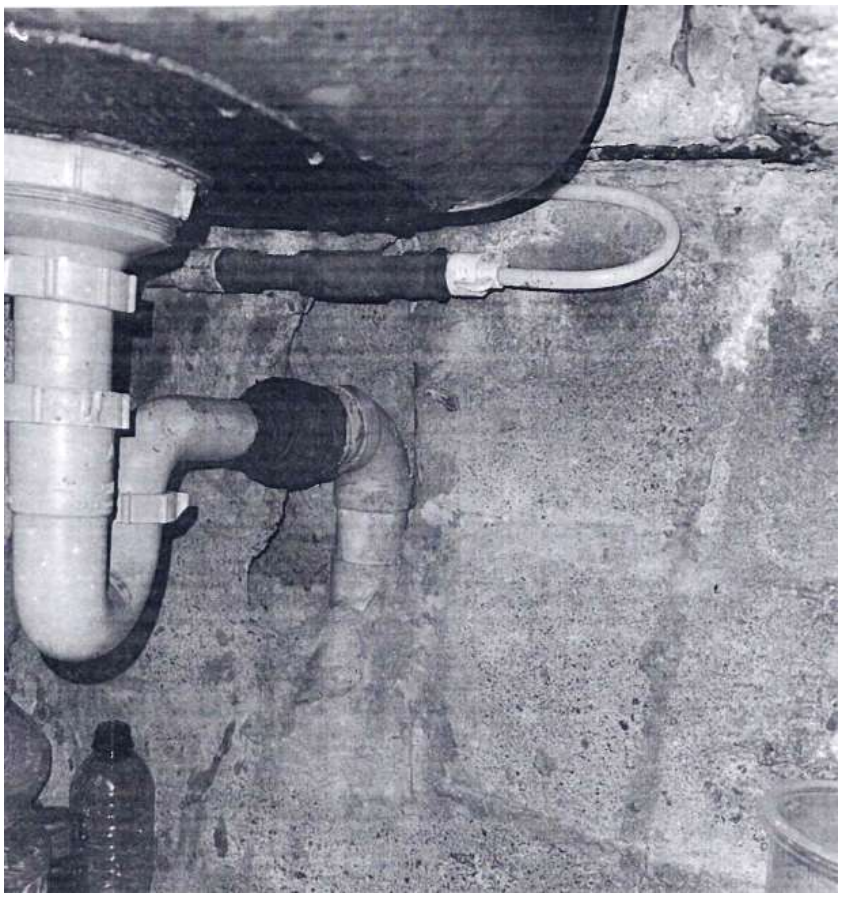
1:20
Sandra lopez 1088274876

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

Heisen lopez
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."



Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo de **Diciembre de 2023 y Enero de 2024**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de **Noviembre de 2023** el predio tuvo una diferencia de lectura de **51 m3** de los cuales se le facturaron **18 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **33 m3** pendientes por facturar.*

- *En el periodo de **Diciembre de 2023** el predio tuvo una diferencia de lectura de **57 m3** de los cuales se le facturaron **51 m3** consumo promedio, quedan pendiente por facturar **39 m3**. (33 m3 + 6 m3).*

- *En el periodo de **Enero de 2024** el predio tuvo una diferencia de lectura de **56 m3** los cuales se facturaron en su totalidad más **9 m3** de consumo pendiente por facturar para un total de **65 m3,** queda pendientes por facturar **30 m3**. El grupo de facturación determinó que el incremento en el consumo se debe a la fuga perceptible en los acoples de llave del lavaplatos.*

Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1012913** por la Empresa, respecto al período de **Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre de 2023 y Enero**

de 2024, SON CORRECTOS, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia más acumulado, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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 YON JAIRO MARIN DUQUE identificado con C.C. No. 10127813 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) YON JAIRO MARIN DUQUE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 19 BIS # 20 E- 04 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: YON JAIRO MARIN DUQUE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1012913 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261604-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEONARDO FABIO HERRERA** 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	**261604-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	LEONARDO FABIO HERRERA
Matrícula No	986927
Dirección para Notificación	MZ 10 CS 3VILLA ALBANIA

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

Visita No. 4206053

Resolución No. 261604-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261604 de 1 DE FEBRERO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE FEBRERO DE 2024 el señor LEONARDO FABIO HERRERA identificado con C.C. No. 10136574, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261604 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 986927 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 10 CS 3 en el periodo facturado 2024-1.

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 5 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó el señor Leonardo Herrera como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° M1315MMCAF24788AA el cual registra una lectura acumulada de 3785 m3. "Se observa en terreno, que existe, una mala lectura, además se revisó instalaciones y no existen fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1768167**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	3789 m3	3737 m3	52 m3	52 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 enero de 2024**, lo que originó que se cobrara un consumo superior para este periodo, se reportó una lectura actual de 3789 m3, frente a la anterior de 3737 m3, arrojaba una diferencia de 52 m3, pero en la revisión técnica se verificó que el medidor al 5 de febrero de 2024 registra 3785 m3.

Por lo tanto, consideramos procedente modificar el consumo facturado en el periodo de enero de 2024, el cual fue de 52 m3 al consumo promedio del inmueble que

corresponde a 32 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 **-89207** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-1	477	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-1	477	6	26	14521	62923	-48402
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-1	477	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	477	6	26	12242	53047	-40805

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes

que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LEONARDO FABIO HERRERA identificado con C.C. No. 10136574 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) LEONARDO FABIO HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 10 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LEONARDO FABIO HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 986927 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261609-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARMEN ROSA GRISALES 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	**261609-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	CARMEN ROSA GRISALES RIVERA
Matrícula No	1628254
Dirección para Notificación	CL 89 # 29- 65 MZ 11 CS 12SANTA JUANA DE LAS VILLAS ETAPA 2

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

Visita No. 4206048

Resolución No. 261609-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261609 de 1 DE FEBRERO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE FEBRERO DE 2024 la señora CARMEN ROSA GRISALES RIVERA identificado con C.C. No. 41716064, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 261609 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1628254 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 89 # 29- 65 MZ 11 CS 12 en el periodo facturado 2024-1.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó la señora CARMEN ROSA GRISALES como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA79892AA el cual registra una lectura acumulada de 1821 m3. "Se visita predio y se encuentra medidor registrándo normal, se revisan las instalaciones de la casa y no se detectan fugas, sin anomalías".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1628254***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	1812 m3	1781 m3	31 m3	31 m3	consumo por diferencia (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 **ENERO DE 2024,** 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 **31 m3, avanzó de (1781 m3 a 1812 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 **ENERO DE 2024 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 CARMEN ROSA GRISALES RIVERA identificado con C.C. No. 41716064 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) CARMEN ROSA GRISALES RIVERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 89 # 29- 65 MZ 11 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: CARMEN ROSA GRISALES RIVERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1628254 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261629-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAVIER PATIÑO GARCES** 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	**261629-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	JAVIER PATIÑO GARCES
Matrícula No	668871
Dirección para Notificación	LT 37JOSE MARIA CORDOBA

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

Visita No. 4206486

Resolución No. 261629-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261629 de 2 DE FEBRERO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE FEBRERO DE 2024 el señor JAVIER PATIÑO GARCES identificado con C.C. No. 9956356, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 261629 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 668871 Ciclo: 12 ubicada en: LT 37 en los periodos facturados 2023-12,2024-1,2023-9,2023-11,2023-10.

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 6 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó el señor Javier patiño como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1215MMCMX28908AA el cual registra una lectura acumulada de 1468 m3. “Se visitó el predio se revisaron las instalaciones hidráulicas sanitarias internas todo está en buen estado medidor se encuentra frenado”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **668871**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023/2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	1468 m3	1468 m3	0 m3	25 m3	Cobro por diferencia de lectura. (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	1468 m3	1468 m3	0 m3	25 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	1468 m3	1468 m3	0 m3	24 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	1468 m3	1468 m3	0 m3	24 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	1468 m3	1468 m3	0 m3	24 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del

servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1215MMCMX28908AA, el cual registra una lectura acumulada de 1468 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2023 y enero de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de **MEDIDOR FRENADO**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **24 m3 y 25 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **septiembre, octubre, noviembre y diciembre de 2023 y enero de 2024,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados a 12 m3 de acuerdo al nivel de ocupación del predio que es de 3 personas y el consumo por aforo de 4 m3 por persona.**

Se remite al grupo de Control de Perdidas no Técnicas para que realice el cambio del equipo de medida.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-223138** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-10	421	12	13	-9347	-10126	779
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-11	421	12	13	-9347	-10126	779
AJUSTE A LA DECENA	2023-11	421	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2023-12	421	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-10	421	12	13	-11080	-12003	923
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-10	421	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-11	421	12	24	24342	48683	-24342
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-12	421	12	25	24342	50712	-26370
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-12	421	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2022-1	421	12	13	-7484	-8108	624
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2022-1	421	12	16	22775	30366	-7592
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-9	421	12	24	24342	48683	-24342
AJUSTE A LA DECENA	2023-10	421	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2022-1	421	12	16	19491	25988	-6497
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2022-1	421	12	13	-8746	-9474	729
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-9	421	12	13	-11080	-12003	923
VERTIMIENTO	2023-10	421	12	24	28853	57706	-28853

ALCANTARILLADO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-11	421	12	24	28853	57706	-28853
AJUSTE A LA DECENA	2022-1	421	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-9	421	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-12	421	12	13	-11080	-12003	923
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-12	421	12	25	28853	60111	-31258
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-9	421	12	24	28853	57706	-28853
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-10	421	12	24	24342	48683	-24342
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-12	421	12	13	-9347	-10126	779
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2023-9	421	12	13	-9347	-10126	779
AJUSTE A LA DECENA	2023-9	421	0	0	-2	-5	3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-11	421	12	13	-11080	-12003	923

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. **668871,** por la Empresa, respecto al período de **septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2023 y enero de 2024, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas

están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JAVIER PATIÑO GARCES identificado con C.C. No. 9956356 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) JAVIER PATIÑO GARCES enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 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: JAVIER PATIÑO GARCES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 668871 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261653-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VALENTINA RODRIGUEZ** 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	**261653-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	VALENTINA RODRIGUEZ
Matrícula No	1944024
Dirección para Notificación	MZ 27 CS 530 APTO 2CAMILO 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 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

Visita No. 4206470

Resolución No. 261653-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261653 de 2 DE FEBRERO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE FEBRERO DE 2024 la señora VALENTINA RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 6153673, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261653 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1944024 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 27 CS 530 APTO 2 en los periodos facturados 2023-12,2024-1.

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 5 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó la señora Valentina Rodriguez 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° P1315MMCEL36342AA el cual registra una lectura acumulada de 1014 m3. "Se visitó predio y se encuentra que está mal escrita la dirección, la dirección correcta a la cual corresponde esta matrícula es manzana 27 casa 530 piso 4 la Mercedes Cuba, y le corresponde el medidor P1315MMCEL36342, con lect 1014 y la matricula 1944040, que corresponde al piso 3 le corresponde el medidor P13 15 MMCEl 36 205 AA con lectura 927 M3, y tiene como dirección manzana 27 casa 530 Piso 3 la Mercedes Cuba".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1944024**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023/2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	999 m3	974 m3	25 m3	25 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
diciembre	974 m3	953 m3	21 m3	21 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 **DICIEMBRE DE 2023 Y ENERO DE 2024,** 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 diciembre de 2023, el equipo de medida avanzó **(953 m3 a 974 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 21 m3.

- para el periodo de julio de 2023, el equipo de medida avanzó **(974 m3 a 999 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 25 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de**, DICIEMBRE DE 2023 Y ENERO DE 2024, 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 VALENTINA RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 6153673 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) VALENTINA RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 27 CS 530 APTO 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: VALENTINA RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1944024 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261633-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROSA ELENA MAMIAN** 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	**261633-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	ROSA ELENA MAMIAN
Matrícula No	106625
Dirección para Notificación	LT 195GUAYACANES

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

Visita No. 4206473

Resolución No. 261633-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261633 de 2 DE FEBRERO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE FEBRERO DE 2024 la señora ROSA ELENA MAMIAN identificado con C.C. No. 34370131, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 261633 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 106625 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: LT 195 en el periodo facturado 2024-1.

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 5 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó el señor Pedro Antonio como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA63276AA el cual registra una lectura acumulada de 1528 m3. "Se concreta Cita por teléfono con el usuario, el cual, asistió y me manifiesta, que el es el encargado del predio y este se encuentra arrendado, al visitar el predio, los arrendatarios, se encuentran laborando, por lo tanto, no se pudo revisar dentro de el, el observa medidor durante 5 minutos y este no registra la nomenclatura del predio es carrera 35 # 84-75, barrio Guayacanes".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **106625***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	1522 m3	1504 m3	18 m3	18 m3	consumo por diferencia (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 **ENERO DE 2024,** 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 **18 m3, avanzó de (1504 m3 a 1522 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 **ENERO DE 2024 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 ROSA ELENA MAMIAN identificado con C.C. No. 34370131 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) ROSA ELENA MAMIAN enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 195 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: ROSA ELENA MAMIAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 106625 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261641-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA FLORELLA RAMIREZ DE MARULANDA** 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	**261641-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA FLORELLA RAMIREZ DE MARULANDA
Matrícula No	728923
Dirección para Notificación	CL 42 A # 5 - 34CONSTRUCTORES

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

Visita No. 4206489

Resolución No. 261641-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261641 de 2 DE FEBRERO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE FEBRERO DE 2024 la señora MARIA FLORELLA RAMIREZ DE MARULANDA identificado con C.C. No. 41506575, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 261641 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 728923 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 42 A # 5 - 34 en el periodo facturado 2024-1.

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 5 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó la señora María floreya como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL122300AA el cual registra una lectura acumulada de 516 m3. “Se revisó instalaciones y no existen fugas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **728923**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	504 m3	485 m3	19 m3	19 m3	consumo por diferencia (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 **ENERO DE 2024,** 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 **19 m3 avanzó de (485 m3 a 504 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 **ENERO DE 2024 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 MARIA FLORELLA RAMIREZ DE MARULANDA identificado con C.C. No. 41506575 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA FLORELLA RAMIREZ DE MARULANDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 42 A # 5 - 34 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA FLORELLA RAMIREZ DE MARULANDA la cancelación de las

sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 728923 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261674-52 de 6 DE FEBRERO DE 2024.

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

Resolución No	**261674-52**
Fecha Resolución	6 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	15 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	16 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	JORGE RUIZ
Matrícula No	465559
Dirección para Notificación	LT 13 A - CL 76 # 26C - 05LAURELES I

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

Visita No. 4206852

Resolución No. 261674-52

DE: 6 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261674 de 5 DE FEBRERO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE FEBRERO DE 2024 el señor JORGE RUIZ identificado con C.C. No. 14947008, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 261674 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 465559 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: LT 13 A en el periodo facturado 2024-1.

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 6 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó el señor Jorge Ruiz como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL127876AA el cual registra una lectura acumulada de 1126 m3. “Se revisó instalaciones y no existen fugas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **465559***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
enero	1108 m3	1078 m3	30 m3	30 m3	consumo por diferencia (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 **ENERO DE 2024,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **30 m3, avanzó de (1078 m3 a 1108 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 **ENERO DE 2024 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 JORGE RUIZ identificado con C.C. No. 14947008 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) JORGE RUIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, LT 13 A - CL 76 # 26C - 05 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE RUIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 465559 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 6 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
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