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. 9499-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

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

Resolución No	**9499-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	JAIME NIETO JARAMILLO
Matrícula No	759134
Dirección para Notificación	CL 63 # 11- 79LA GLORIETA DE CUBA

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino 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. 4207260

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 31 DE ENERO DE 2024, el señor JAIME NIETO JARAMILLO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2024-1, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 7 DE FEBRERO DE 2024, y en tal revisión se detectó que el medidor P1715MMRSA93396AA que pertenece al predio con matricula No 759134, tenía una lectura acumulada de 250 m3, en buen estado de funcionamiento, y no para REVISAR como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-35711** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 759134.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
67	2024-1	414	0	0	0	-3	3
1095	2024-1	414	0	13	0	-10185	10185
2500	2024-1	414	0	13	0	26524	-26524
1090	2024-1	414	0	13	0	-12081	12081
2108	2024-1	414	0	0	0	-5	5
2501	2024-1	414	0	13	0	31462	-31462

Atentamente,

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. 9515-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

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

Resolución No	**9515-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	GLORIA AMPARO LEDESMA VELEZ
Matrícula No	1153782
Dirección para Notificación	CARRERA 15 151 58GALICIA

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. 4207348

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 6 DE FEBRERO DE 2024, la señora GLORIA AMPARO LEDESMA VELEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante en los periodos 2023-12,2024-1, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 7 DE FEBRERO DE 2024, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor N. 1015MMCAF009754AA que pertenece al predio con matricula No. 1153782, tenía una lectura acumulada de 1518 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1153782**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023/2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	1518 m3	1518 m3	0 m3	8 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	1518 m3	1518 m3	0 m3	8 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. 1015MMCAF009754AA, el cual registra una lectura acumulada de 1518 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **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 **8 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **diciembre de 2023 y enero de 2024,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, el equipo de medida no registro diferencia porque el predio se encuentra desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados** a **0 m3.**

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. **1153782,** por la Empresa, respecto al período de **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".

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-21908** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula N. 1153782.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2023-12	414	0	8	0	-11230	11230
2500	2023-12	414	0	8	0	16228	-16228
2500	2024-1	414	0	8	0	16322	-16322
1095	2024-1	414	0	8	0	-11295	11295
1090	2024-1	414	0	8	0	-13398	13398
67	2023-12	414	0	0	0	-3	3
2501	2024-1	414	0	8	0	19361	-19361
2501	2023-12	414	0	8	0	19235	-19235
1090	2023-12	414	0	8	0	-13311	13311
67	2024-1	414	0	0	0	-2	2

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

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. 10062-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBEN DARIO VARGAS BETANCUR** 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	**10062-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	RUBEN DARIO VARGAS BETANCUR
Matrícula No	19542271
Dirección para Notificación	MZ B LT 8 BDG 3BELMONTE

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, 8 DE FEBRERO DE 2024

Señor:
RUBEN DARIO VARGAS BETANCUR
MZ B LT 8 BDG 3 - BELMONTE
Teléfono: 3162531030
PEREIRA

Radicación: No. 10062 Radicado el 6 DE FEBRERO DE 2024
Matrícula: 19542271
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO INCONFORME CON LA TERMINACION DEL TRABAJO REAIZADO EN SU PREDIO EN OCTUBRE DE 2023 Y A LA FECHA NO SE HA REALIZADO REPOSICION DE PAVIMENTO. INDICA QUE POR ALLI PASA MUCHO VEHICULO Y SU INCONVENIENTE ESTA EMPEORANDO. SOLICITA DE MANERA URGENTE SOLUCION

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

En atención a la petición radicada el 6 DE FEBRERO DE 2024, el Departamento de Servicio al Cliente Subgerencia Comercial de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, una vez presentada la solicitud ante nuestra entidad con referencia a la Matricula **Nro. 19542271*,*** se remite la solicitud a la Subgerencia de Operaciones, por lo cual, el equipo técnico informa que: ***la Empresa actualmente está realizando los procesos precontractuales para la reposición de pavimentos y recolección de escombros que deriven de la prestación del servicio, Así las cosas, su petición estará siendo priorizada dentro de la programación en la ejecución de dichas labores, teniendo en cuenta que la prioridad es la continuidad del servicio, en este sentido, una vez se disponga de dichos contratos de apoyo se dará la prioridad enunciada y se atenderá de fondo su solicitud.***

Finalmente, queremos manifestar nuestro compromiso para con nuestros clientes y usuarios, asegurando que seguimos trabajando para atender en tiempo y oportunidad todos sus requerimientos.

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 RUBEN DARIO VARGAS BETANCUR, identificado con C.C. No 10083247 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) RUBEN DARIO VARGAS BETANCUR enviando citación a Dirección de Notificación: MZ B LT 8 BDG 3 - BELMONTE haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la

petición, recae en solicitud de información y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 8 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. 1931-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

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

Resolución No	**1931-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**ACCEDE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	GLORIA NELSY RIOS LOPEZ
Matrícula No	19542544
Dirección para Notificación	CR 7 # 11 - 30 CS 2PARQUE LA LIBERTAD

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino 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, 8 DE FEBRERO DE 2024

Señora:
GLORIA NELSY RIOS LOPEZ
CR 7 # 11 - 30 CS 2
Teléfono: 3215046522

Radicación: 1931 del 2 DE FEBRERO DE 2024
Matrícula: 19542544
Móvil de la Queja: FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD

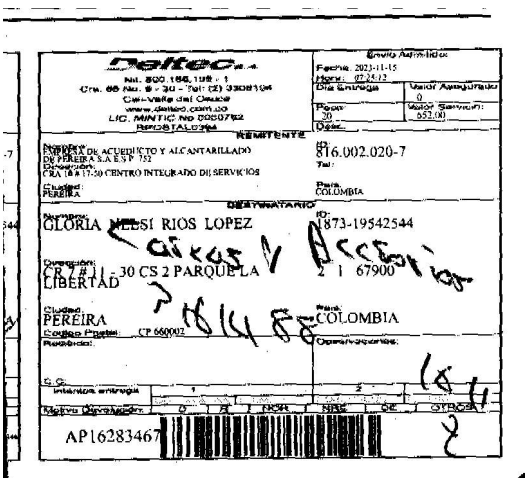
FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA*:* USUARIA PRESENTA QUEJA POR LA NO ENTREGA DE LA FACTURA FISICA EN SU PREDIO, INDICA QUE HA REPORTADO EN REPETIDAS OCASIONES CON LOS RADICADOS 3583775 - 4179969 Y CONTINUA CON SU INCONVENIENTE. SOLICITA QUE MES A MES LE HAGAN ENTREGA DE LA FACTURA EN SU PREDIO

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

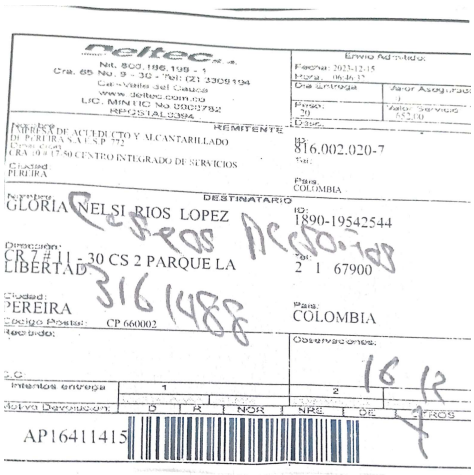
En atención a la queja radicada el 2 DE FEBRERO DE 2024 mediante solicitud referente a la matricula **Nro.19542544,** la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar en nuestro Sistema de Información Comercial y la información registrada del predio con dirección **CR 7 # 11 - 30 CS 2 Sector PARQUE LA LIBERTAD – CENTRO,** se remite solicitud a la Empresa Contratista DELTEC, que informan: ***Se habla con la persona quien reparte las facturas en ese sector y se confirma que la entrega se hace en la misma dirección, en la cual los meses de Noviembre y Diciembre se encontraba un negocio de cascos y accesorios con el número telefónico 3161488 y este mes de Enero se encuentra desocupado en disposición de ser arrendado.***

Adicional a ello, se adjunta la colilla de la notificación diligenciadas por los operarios de DELTEC, siendo esta prueba fehaciente de que se está haciendo la entrega de la factura física del periodo solicitado en el predio, cabe anotar que, al estar cerrado el predio, la factura se deja debajo de la puerta deslizándola al interior del predio, en este caso en particular, así:

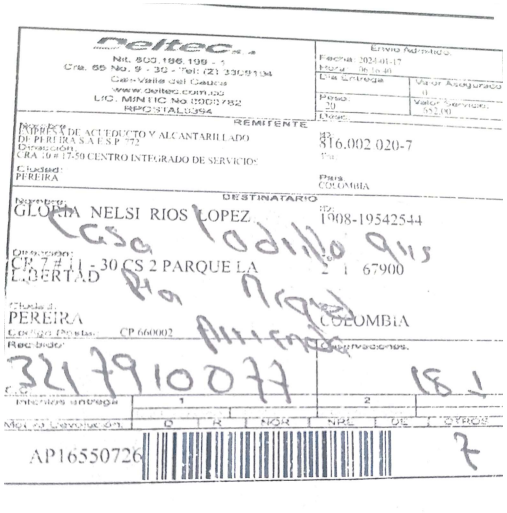
- Para el periodo de Noviembre de 2023:



- Para el periodo de Diciembre de 2023:



- Para el periodo de Enero de 2024:



Así mismo, se le informa a la usuaria, que la Empresa también tiene disponible diferentes medios virtuales para obtener la factura como son la página www.aguasyaguas.com.co,

opción imprimir factura, ingresando el número de su matrícula del servicio de agua o los kioskos interactivos instalados en el edificio torre central o realizar los pagos en línea y a través de la red multicolor, consignaciones o abonos anticipados para descontar los valores facturados, con lo cual evitaría el desplazamiento hasta las instalaciones de la Empresa en los casos en los cuales no encuentre la factura en el predio.

De igual forma, se le sugiere solicitar la activación de la factura digital inscribiéndose en la pagina de la Empresa, o si requiere ayuda, dirigirse a las oficinas de Servicio al Cliente en la **Cra 10 Nro 17-55 Local 209 Edificio Torre Central**.

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

Dar por atendida la queja presentada por la señora GLORIA NELSY RIOS LOPEZ identificado con C.C. No. 42133268 por concepto de FALLA EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO POR CONTINUIDAD de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a la señora GLORIA NELSY RIOS LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación: CR 7 # 11 - 30 CS 2 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: **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. 21795-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

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

Recurso No	**21795-52**
Fecha Resolución Recurso	8 DE FEBRERO DE 2024
RECLAMO	261034 de 16 DE ENERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	JORGE ORLANDO PALACIO
Identificación del Peticionario	15511947
Matrícula No.	119735
Dirección para Notificación	CL 13 # 8- 44 CENTRO

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4204034

Resolución No. 21795-52

DE: 8 DE FEBRERO DE 2024

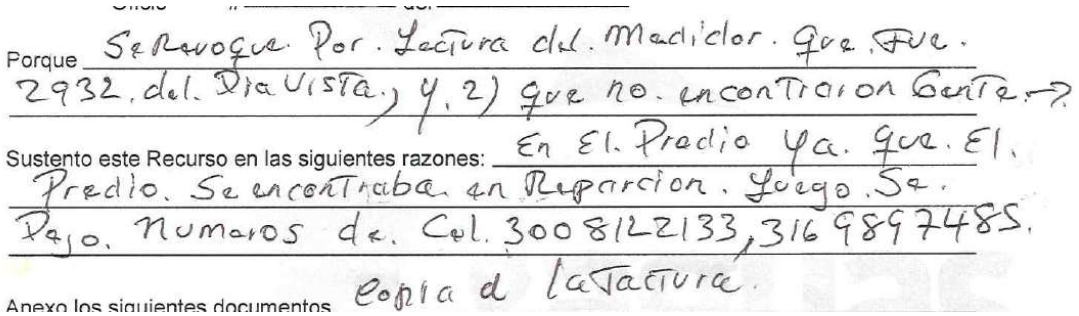
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21795 DE 22 DE ENERO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 261034 DE 22 DE DICIEMBRE DE 2023**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor JORGE ORLANDO PALACIO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 15511947 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 261034-52 de 16 DE ENERO DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 119735 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 13 # 8- 44, Barrio CENTRO en los periodos facturados 2023-12,2023-11, 2024-01.

Que el recurrente por escrito presentado el día 22 DE ENERO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando usuario inconforme con el cobro facturado en noviembre y diciembre de 2023, asegura no tener fugas visibles, en el predio viven 2 personas, solicita revisión y reliquidación .


Porque Se Revoque Por. Lectura del. Medidor. Que Fue. 2932. del. Dia Vista, y. 2) Que no. encontraron Gente.?
Sustento este Recurso en las siguientes razones: En El. Predio ya. que. El. Predio. Se encontraba en Reparcion. Luego. Se. Pago. Numeros de. Cel. 3008122133, 3169897485.
Anexo los siguientes documentos Copia d la factura.

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 261034-52, en la cual se le informó lo siguiente:

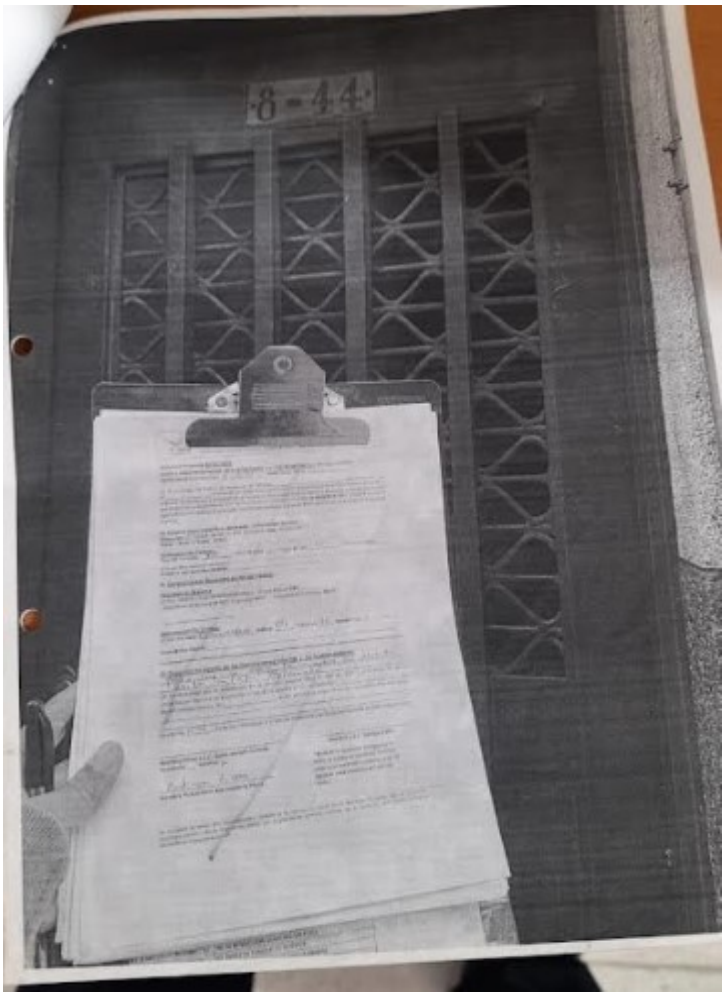
Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE ENERO DE 2024 en la que participó el señor German Andrés Valencia como usuario del servicio y FERNANDO EMILIO TORRES MORENO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL137432AA el cual registra una lectura acumulada de 2932 m3. Con observación: "Se revisó el predio el cual no existen fugas las instalaciones del acueducto se encuentran en buen estado funciona una residencia nota el medidor se encuentra frenado"

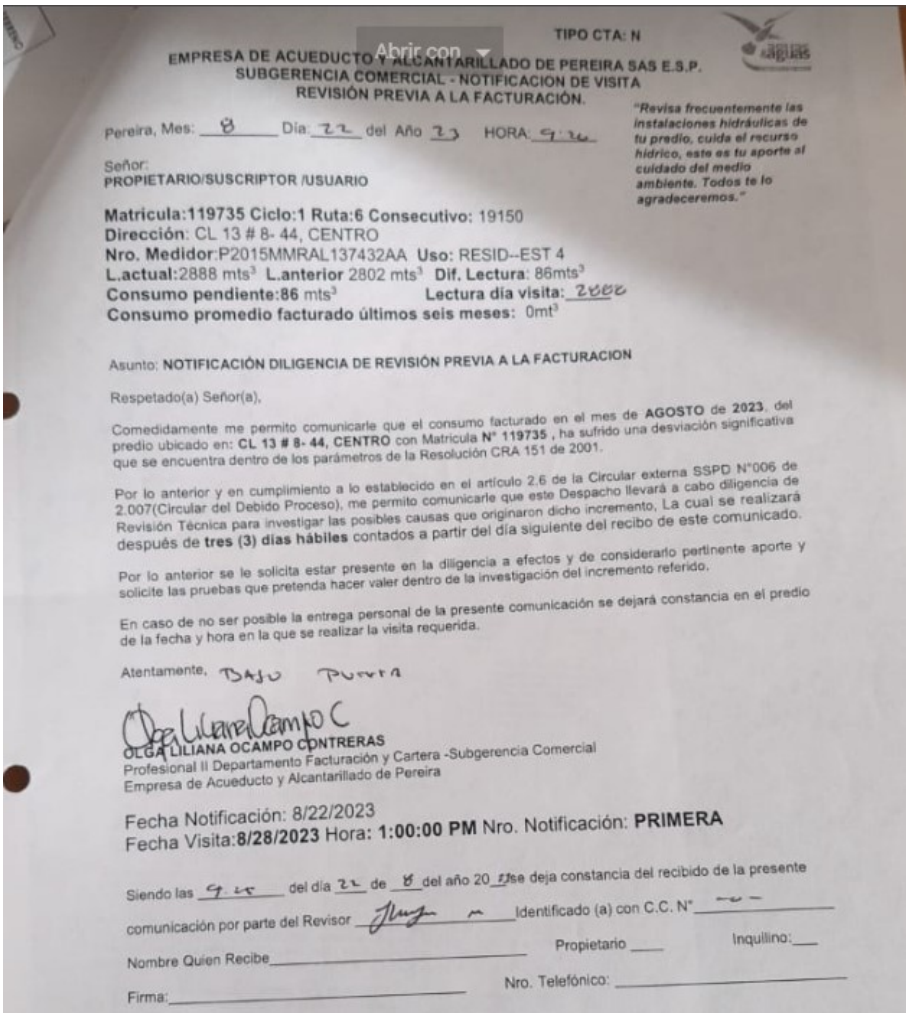
Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con

*matrícula No. **119735**, se ha facturado de la siguiente manera:*

Períodos 2023	***Lectura actual***	***Lectura anterior***	***Diferencia***	***Consumo Facturado***	***Observación***
Diciembre	*2991 m3*	*2921 m3*	*70 m3*	*90 m3*	*Cobro por diferencia de lectura: **70 m3** + **20 m3** acumulados = **90 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94) **30 m3** pendientes por cobrar*
Noviembre	*2921 m3*	*2899 m3*	*22 m3*	*48 m3*	*Cobro por diferencia de lectura: **22 m3** + **26 m3** acumulados = **48 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94) **50 m3** pendientes por cobrar*
Octubre	*2899 m3*	*2893 m3*	*6 m3*	*6 m3*	*Consumo por diferencia de lectura: **6 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **76 m3** pendientes por cobrar*
Septiembre	*2893 m3*	*2888 m3*	*5 m3*	*5 m3*	*Consumo por diferencia de lectura: **5 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **76 m3** pendientes por cobrar*
Agosto	*2888 m3*	*2802 m3*	*86 m3*	*10 m3*	*Consumo por Promedio: **10 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **76 m3** pendientes por cobrar*

*Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que "**Se cobran 20 m3 quedando pendientes 30 m3 del mes 8. Se notificó posteriormente se visitó y no fue posible revisar ya que no llego nadie, este ejercicio se hizo 2 veces.** "Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.*





TIPO CTA: N

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

"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: 8 Día: 22 del Año 23 HORA: 9:36

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matricula:119735 Ciclo:1 Ruta:6 Consecutivo: 19150
Dirección: CL 13 # 8- 44, CENTRO
Nro. Medidor:P2015MMRAL137432AA **Uso:** RESID--EST 4
L.actual:2888 mts³ **L.anterior** 2802 mts³ **Dif. Lectura**: 86mts³
Consumo pendiente:86 mts³ **Lectura día visita:** 2888
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 0mt³

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 **AGOSTO** de **2023**, del predio ubicado en: **CL 13 # 8- 44, CENTRO** con Matricula **N° 119735 ,** 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, BAJO PUERTA

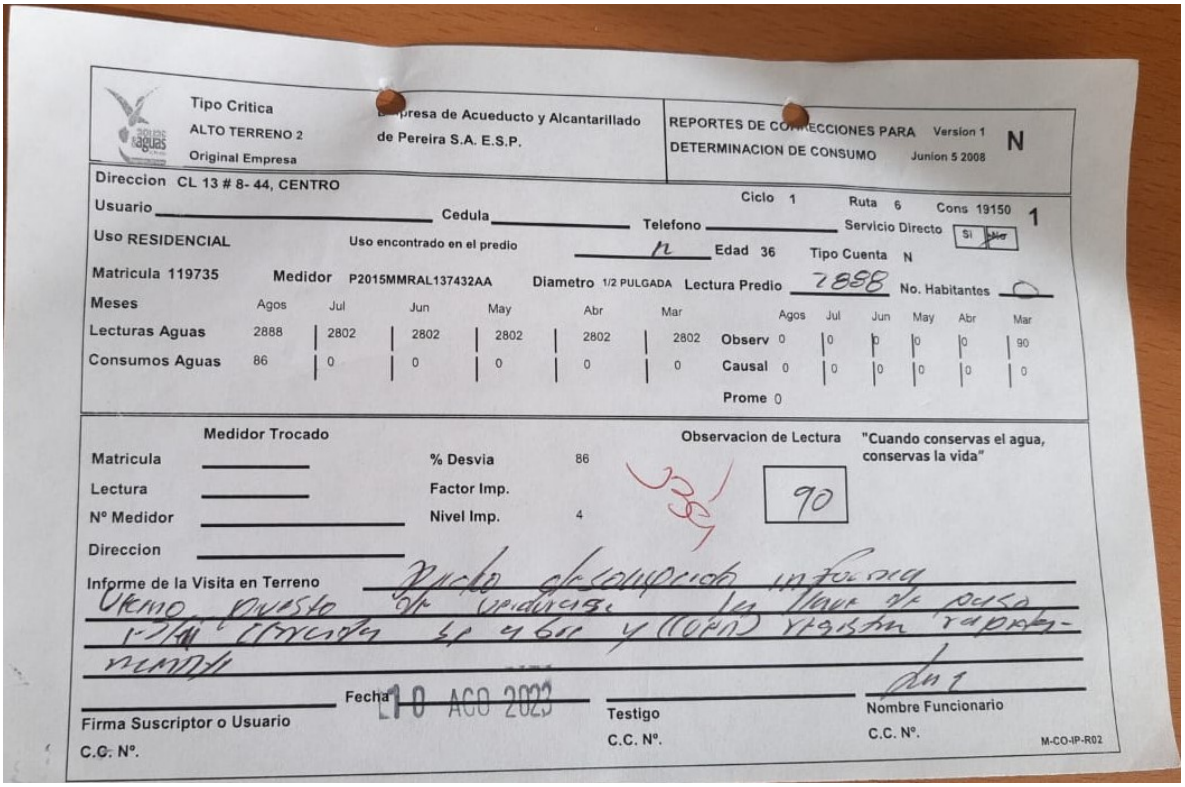
OLGA LILIANA OCAMPO CONTRERAS
Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

Fecha Notificación: 8/22/2023
Fecha Visita:**8/28/2023** Hora: **1:00:00 PM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 9:25 del día 22 de 8 del año 20 23 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor _____ Identificado (a) con C.C. N° _____

Nombre Quien Recibe_____ Propietario ___ Inquilino:___

Firma:_____ Nro. Telefónico: _____



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

Tipo Critica: ALTO TERRENO 2
Original Empresa

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

Direccion CL 13 # 8- 44, CENTRO
Usuario _____ Cedula _____ Telefono _____ Ciclo 1 Ruta 6 Cons 19150 1
Uso RESIDENCIAL — Uso encontrado en el predio: R — Edad 36 — Tipo Cuenta N — Servicio Directo SI NO
Matricula 119735 — Medidor P2015MMRAL137432AA — Diametro 1/2 PULGADA — Lectura Predio 7858 — No. Habitantes 0

Meses	Agos	Jul	Jun	May	Abr	Mar
Lecturas Aguas	2888	2802	2802	2802	2802	2802
Consumos Aguas	86	0	0	0	0	0

	Agos	Jul	Jun	May	Abr	Mar
Observ	0	0	0	0	0	90
Causal	0	0	0	0	0	0
Prome	0					

Medidor Trocado
Matricula _____ % Desvia 86
Lectura _____ Factor Imp.
N° Medidor _____ Nivel Imp. 4
Direccion _____

Observacion de Lectura: 90

"Cuando conservas el agua, conservas la vida"

Informe de la Visita en Terreno: Predio de comercio informa Usuario dispuesto de capacidad la clave de paso 1-784 correcta se ve bien y cobro regular-mente

Fecha 10 AGO 2023

Firma Suscriptor o Usuario
C.C. N°.

Testigo
C.C. N°.

Nombre Funcionario
C.C. N°.

M-CO-IP-R02

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

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

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **119735**

FECHA NOTIFICACION: **8/22/2023**

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA **8/28/2023** Hora: **1:00:00 PM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 9/18/23 HORA INICIO VISITA: 1:00

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) _____ identificado con C.C. N°_____, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 86% de los consumos facturados en el mes de **AGOSTO de 2023**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **0 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CL 13 # 8- 44, CENTRO **Uso:** RESID–EST 4
Ciclo:1 **Ruta:** 6 **Cons.:** 19150

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: APT Nro. Niveles: 1 Clase de Uso: RES Nro. Ocupantes: ____

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

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1) Nro. Medidor:P201SMMRA1337432AA Última lectura:**2888**
- Diferencia de lectura:**86** Mt³ - Promedio: 0Mt³ - Consumo NO facturado **86** Mt³

_____

Información En Terreno:
1) Nro medidor: P0[illegible]1337432 Lectura: 2891 Diámetro: 1/2 **Estado:** Bueno: X Malo: ___

Descripción Estado: Bueno

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
Pasado solo 30 septiembre Vuelta a medir no registra

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 1:15, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

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

Adelson Rivera
Nombre Funcionario que realiza la Visita

Nombre y C.C. Testigo Visita

"Moderar el consumo de agua en su 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.

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: 08 Día: 31 del Año 23 HORA: 10:20

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matricula:119735 Ciclo:1 Ruta:6 Consecutivo: 19150
Dirección: CL 13 # 8- 44, CENTRO
Nro. Medidor:P2015MMRAL137432AA **Uso:** RESID--EST 4
L.actual:2888 mts^3 **L.anterior** 2802 mts^3 **Dif. Lectura**: 86mts^3
Consumo pendiente:86 mts^3 **Lectura día visita:** 2893
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 0mt^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 **AGOSTO** de **2023**, del predio ubicado en: **CL 13 # 8- 44, CENTRO** con Matricula **N° 119735 ,** 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

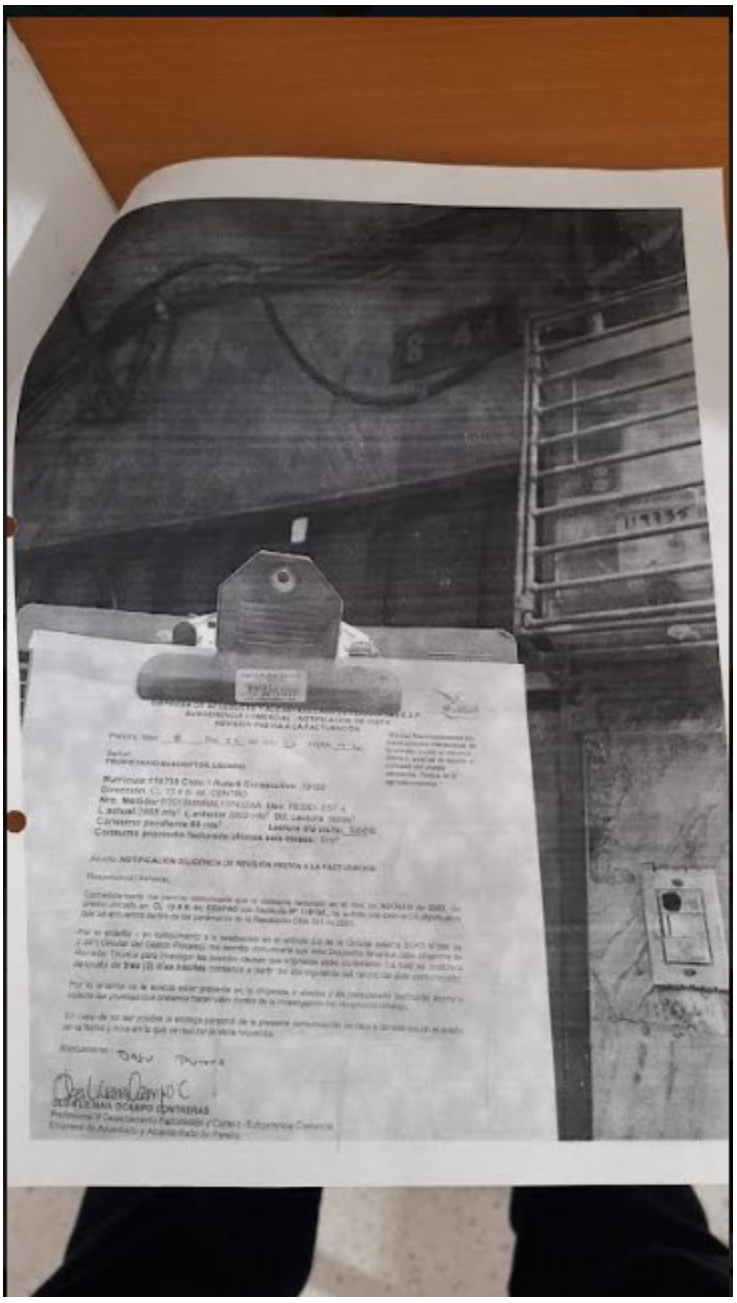
OLGA LILIANA OCAMPO CONTRERAS
Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

Fecha Notificación: 8/31/2023
Fecha Visita:**9/6/2023** Hora**: 11:00:00 AM** Nro. Notificación: **SEGUNDA**

Siendo las 10:20 del día 31 de 08 del año 2023 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Anderson R Identificado (a) con C.C. N° 1088725435

Nombre Quien Recibe_____ Propietario ___ Inquilino:___

Firma: _____ Nro. Telefónico: [redacted]



Se iniciara el debido proceso para cambio de medidor dado que en la visita técnica se encontró que esta frenado.

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. ***119735*** *Por la Empresa, respecto al período de* ***NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023, SON CORRECTOS****, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el* ***artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

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

Con ocasión del recurso de reposición, se realizó visita técnica el día 30/01/2024 en donde se observó “Se visitó el predio el cual consta de tres pisos, funciona un inquilinato hay 21 habitaciones, se revisaron las instalaciones hidráulicas y sanitarias, lavamanos, lavadero ducha y todo está en buen estado, medidor no registra consumo con llave cerradas. Equipo de medida P2015MMRAL137432AA, lectura acumulada 2947 m3”

Una vez verificado en el sistema la lectura obtenida en el periodo de Diciembre de 2023, se hace evidente que existió un error humano en la toma de lectura, es clara la anomalía presentada ya que al momento de tomar lectura en el periodo de
Diciembre de 2023 el lector reporto mal la lectura de 2991 y el sistema le liquidó 70 m3 de consumo por diferencia de lectura más 20 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de Agosto de 2023.

El lector para el periodo de **Enero de 2024** reporto la lectura de **2947 m3**, podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el periodo de **Diciembre de 2023**, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado al predio. Teniendo en cuenta que el equipo de medida avanzó para los periodos de **Diciembre 2023 y Enero 2024 de 2921 m3 a 2947 m3** arrojando una diferencia de lectura de **26 m3,** se procede a reliquidar el consumo facturado en **Diciembre 2023 y Enero 2024 a 13 m3,** en cuanto al consumo facturado en el periodo de **Noviembre de 2023** se liquida a **22 m3** consumo por diferencia de lectura.

Se le recuerda que en los próximos días el grupo de medición estará ejecutando la orden de trabajo para el cambio de equipo de medida por encontrarse frenado. por lo tanto se le reitera que debe autorizar el cambio, porque el actual medidor no cumple las condiciones técnicas exigidas por la Empresa, el usuario debe de propiciar los medios necesarios para la correcta toma de lectura y tener un medidor que cumpla las características requeridas por Aguas y Aguas.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período **NOVIEMBRE DE 2023 a 22 m3 y DICIEMBRE DE 2023 y ENERO DE 2024 a 13 m3**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-675145** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-12	483	0	77	0	185141	-185141
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-11	483	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-1	483	0	0	-5	-1	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-1	483	0	49	0	118586	-118586

CONSUMO ACUEDUCTO	2023-12	483	0	77	0	156191	-156191
AJUSTE A LA DECENA	2023-12	483	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	483	0	49	0	99973	-99973
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-11	483	9	35	18256	70996	-52740
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-11	483	9	35	21640	84155	-62515
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-12	483	0	0	0	-4	4

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por JORGE ORLANDO PALACIO en contra de la Resolución No. 261034-52 de 16 DE ENERO DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 119735 la suma de **-675145**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 8 DE FEBRERO DE 2024

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. 21797-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, 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:

Recurso No	**21797-52**
Fecha Resolución Recurso	8 DE FEBRERO DE 2024
RECLAMO	261152 de 16 DE ENERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	ANDERSON STIVEN CIFUENTES GONZALES
Identificación del Peticionario	1097730418
Matrícula No.	651760
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 6 VILLA ELENA

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4206722

Resolución No. 21797-52

DE: 8 DE FEBRERO DE 2024

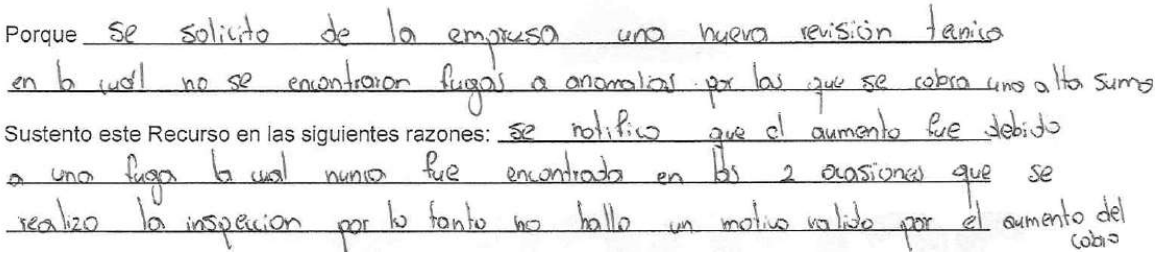
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21797 DE 23 DE ENERO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 261152 DE 3 DE ENERO DE 2024**

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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor ANDERSON STIVEN CIFUENTES GONZALES, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1097730418 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 261152-52 de 16 DE ENERO DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 651760 Ciclo 11, ubicada en la dirección MZ 3 CS 6, Barrio VILLA ELENA en el periodo facturado 2023-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 23 DE ENERO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando usuario se encuentra inconforme con el cobro de 74 m3 del consumo en el periodo de facturación diciembre 2023, con observación recuperación de consumos dejados de facturar, viven 6 personas y su consumo promedio es de 26 m3, solicita revisión y reliquidación:


Porque se solicito de la empresa una nueva revisión tecnico
en la cual no se encontraron fugas o anomalias por las que se cobra una alta suma
Sustento este Recurso en las siguientes razones: se notifico que el aumento fue debido
a una fuga la cual nunca fue encontrada en las 2 ocasiones que se
realizo la inspeccion por lo tanto no hallo un motivo valido por el aumento del cobro

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 261152-52, en la cual se le informó lo siguiente:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE ENERO DE 2024 en la que participó la señora María del C González 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° P1715MMRSA107720AA el cual registra una lectura acumulada de* ***1797 m3. Se visita predio y se encuentra medidor registrando normal, el consumo es compartido para piso uno el cual está desocupado y en piso 2 las instalaciones están buenas, sin anomalías.*** *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.651760****, se le ha facturado de la siguiente manera:*

Periodo 2023	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación	Observación General
Diciembre	1774	1749	99	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 74 m3 pendientes del mes 11 se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas. 7 Personas.
Diciembre	1774	1749	25	SIN OBSERVACION	
Noviembre	1749	1649	26	Cons.Pendte x facturar Res_006	Colador,
Noviembre	1749	1649	100	SIN OBSERVACION	

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

- *En el periodo de* ***Noviembre de 2023*** *se generó una diferencia de lectura de* ***100 m³****, de los cuales se le facturaron* ***26 m³*** *por concepto de Diferencia de lectura, dejando así un consumo acumulado de* ***74 m³*** *pendientes por facturar, mientras se evidencia la causal del incremento en el consumo registrado.*

- *En el periodo de* ***Diciembre de 2023,*** *se facturó* ***25 m³*** *por Diferencia de lectura en este periodo, a los cuales suman los* ***74 m³*** *de los pendientes para el total de* ***99 m³****. Se evidencia la observación de previa a la facturación, así****:* ***Se cobran 74 m3 pendientes del mes 11 se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas. 7 Personas****.*

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: 11 Dia: 28 del Año 23 HORA: 10:50

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:651760 Ciclo:11 Ruta:3 Consecutivo: 7600
Dirección: MZ 3 CS 6, VILLA ELENA
Nro. Medidor:P1715MMRSA107720AA **Uso:** RESID--EST 2
L.actual:1749 mts³ **L.anterior** 1649 mts³ **Dif. Lectura**: 100mts³
Consumo pendiente:74 mts³ **Lectura día visita:** 1757
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 26mt³

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 3 CS 6, VILLA ELENA** con Matrícula **N° 651760** , 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. Predio sin medidor no registra se deja bajo puerta

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: **10:00:00 AM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 10.55 del día 28 de 11 del año 2023 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Heison Lopez Identificado (a) con C.C. N° 1192 879 960

Nombre Quien Recibe_____ Propietario ___ Inquilino ___

Firma:_____ Nro. Telefónico: _____

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **651760**

N

FECHA NOTIFICACION: 11/28/2023

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

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 12/04/23, **HORA INICIO VISITA** 10:00 Am

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) [illegible] identificado con C.C. N° 24813078, 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 2.85% de los consumos facturados en el mes de **NOVIEMBRE de 2023**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **26 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema

Dirección: MZ 3 CS 6. VILLA ELENA **Uso:** RESID–EST 2

Ciclo: 11 **Ruta** 3 **Cons.** 7600

Información En Terreno:

Tipo de Vivienda: casa -Nro. Niveles: 2 - Clase de Uso Residencial Nro. Ocupantes 7

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

Nombre del establecimiento: _____

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:

1) Nro. Medidor: P1715MMR5A107720AA Última lectura: **1749**

- Diferencia de lectura: **100** Mt³ - Promedio: **26**Mt³ - Consumo NO facturado **74** Mt³

REQUIERE NRO CELULAR PARA PROGRAMAR GEOFONO: _____

Información En Terreno:

1) Nro medidor: P1715MMR5A107720AA **Lectura:** 1761 ; Diámetro: 1/2 **Estado:** Bueno X Malo __

Descripción Estado: _____

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

se revisa predio 1 sanitario 2 lavamanos sin fugas medidor y sistema bien no dan Ratea de consumo

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

_____

Siendo las 10:17, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Maria del carmen Gonzalez

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

Propietario: __ **Inquilino:** X 24813078.

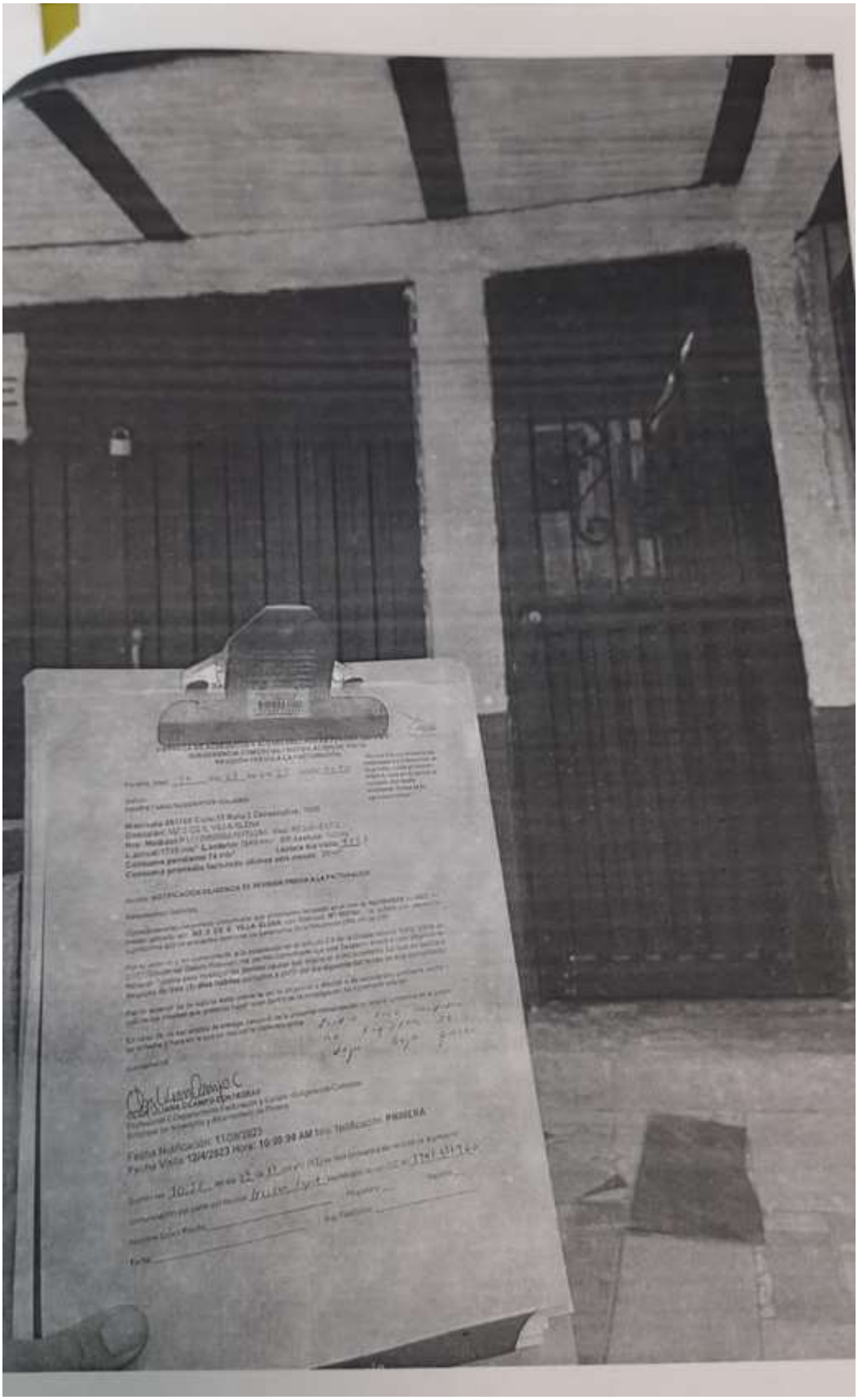
Nombre y C.C. Testigo Visita

Heisen lopez

Nombre Funcionario que realiza la 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.



*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.**651760** por la Empresa, respecto al período de **DICIEMBRE de 2023 por 99 m³, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo*

acumulado del periodo de Noviembre 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.***

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

Con ocasión del recurso de reposición, se realizó visita técnica el día 06/02/2024 en donde se observó "Existe medidor surte predio de 2 pisos, se revisó el 2 piso y existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo, no se pudo revisar el 1 piso ya que, en el momento de la visita, el predio se encuentra solo".

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.

La Empresa al observar que se presentó desviación significativa del consumo en el período de Noviembre de 2023, procedió a dar cumplimiento al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, se liquidó un consumo promedio así:

Periodo 2023	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Observación	Observación General
Diciembre	1774	1749	**99**	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 74 m3 pendientes del mes 11 se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas. 7 Personas.
Diciembre	1774	1749	25	SIN OBSERVACION	
Noviembre	1749	1649	**26**	Consumo Pendiente x facturar Res_006	
Noviembre	1749	1649	**100**	SIN OBSERVACION	

La Empresa, al dar cumplimiento al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, no está abusando de la posición dominante, la cual menciona la reclamante, porque si se verifica la diferencia de lectura que se refleja en la factura del período de Noviembre de 2023, puede constatar que no se liquidó el consumo total que registró el medidor.

El grupo de facturación y cartera con el fin de determinar las causas del incremento en el consumo, envió notificación al predio con el fin de realizar visita técnica el día 04/12/2023 con la observación "Se revisa predio, 2 sanitarios, 2 lavamanos sin fugas, medidor registra bien, no dan razón de consumo"

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 Dia: 28 del Año 23 HORA: 10:50

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matricula:651760 Ciclo:11 Ruta:3 Consecutivo: 7600
Dirección: MZ 3 CS 6, VILLA ELENA
Nro. Medidor:P1715MMRSA107720AA **Uso:** RESID--EST 2
L.actual:1749 mts^3 **L.anterior** 1649 mts^3 **Dif. Lectura**: 100mts^3
Consumo pendiente:74 mts^3 **Lectura día visita:** 1757
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 26mt^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 3 CS 6, VILLA ELENA** con Matricula **N° 651760** , 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. Predio solo medidor no registra se deja bajo puerta

Atentamente,

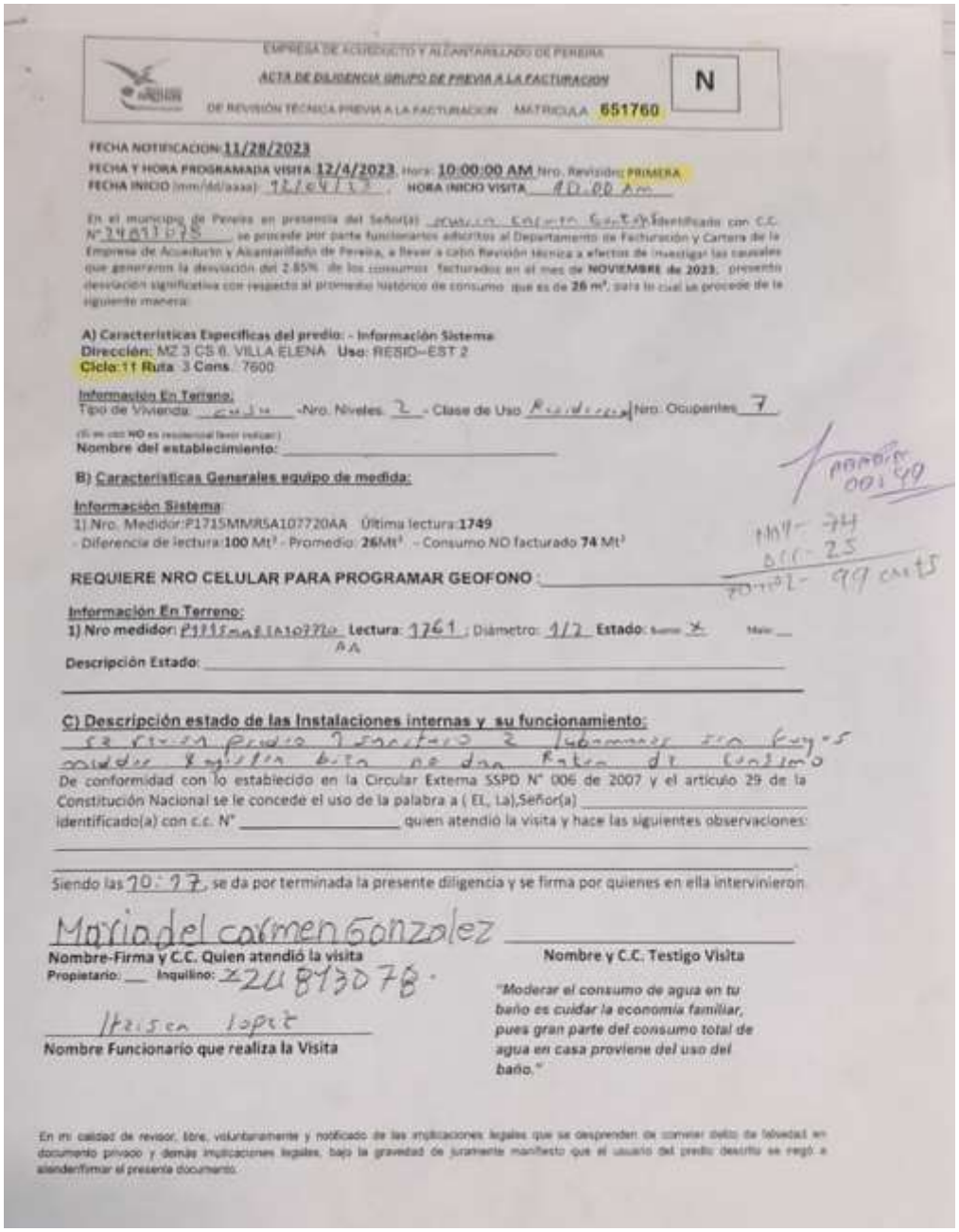
OLGA LILIANA OCAMPO CONTRERAS
Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

Fecha Notificación: 11/28/2023
Fecha Visita:**12/4/2023** Hora: **10:00:00 AM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 10.55 del día 28 de 11 del año 2023 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Heison Lopez identificado (a) con C.C. N° 1792879960

Nombre Quien Recibe_____ Propietario ____ Inquilino ____

Firma:_____ Nro. Telefónico: _____



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TECNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA 651760

N

FECHA NOTIFICACION: 11/28/2023

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

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 12/04/23 HORA INICIO VISITA 10:00 Am

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) [illegible] identificado con C.C. N° 24811078, 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 2.85% de los consumos facturados en el mes de NOVIEMBRE de 2023, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de 26 m³, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Caracteristicas Especificas del predio: - Información Sistema:
Dirección: MZ 3 CS 6. VILLA ELENA Uso: RESID–EST 2
Ciclo:11 Ruta: 3 Cons.: 7600

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: casa -Nro. Niveles: 2 - Clase de Uso Residencial Nro. Ocupantes: 7

(Si en este NO es residencial favor indicar)
Nombre del establecimiento: _____

B) Caracteristicas Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1) Nro. Medidor:P1715MMR5A107720AA Última lectura:1749
- Diferencia de lectura:100 Mt³ - Promedio: 26Mt³ - Consumo NO facturado 74 Mt³

REQUIERE NRO CELULAR PARA PROGRAMAR GEOFONO: _____

Información En Terreno:
1) Nro medidor: P1715MMR5A107720AA Lectura: 1761 ; Diámetro: 1/2 Estado: Bueno X Malo __

Descripción Estado: _____

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
se revisa predio y existen 2 habitantes sin fugas visible y quien hace uso de contador

De conformidad con lo estabiecido 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 10:17, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron

Maria del carmen Gonzalez

Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita
Propietario: __ Inquilino: X 24813078

Nombre y C.C. Testigo Visita

Nombre Funcionario que realiza la 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.

No obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de **Diciembre de 2023,** cobrando el consumo por diferencia de lectura de **25 m3**.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **DICIEMBRE de 2023 a 25 m3**, **revocándose así la decisión inicial**. Quedando así resuelto el recurso de reposición. y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-328031** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-12	483	12	86	28853	206781	-177928
AJUSTE A LA DECENA	2023-12	483	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-12	483	12	86	24342	174448	-150106

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario"

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por ANDERSON STIVEN CIFUENTES GONZALES en contra de la Resolución No. 261152-52 de 16 DE ENERO DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 651760 la suma de **-328031**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su notificación y contra esta si bien procede el recurso de apelación como subsidiario, este último se concede cuando las pretensiones no han sido resueltas a favor del recurrente, cosa que no ocurre en este caso, razón por la cual se ordenará la terminación de la presente decisión administrativa, y el archivo del expediente, porque se accedió a la petitum del recurrente.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 8 DE FEBRERO DE 2024

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

Visita No. 4206722

Resolución No. 21797-52

DE: 8 DE FEBRERO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21797 DE 23 DE ENERO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 261152 DE 3 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ANDERSON STIVEN CIFUENTES GONZALES, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1097730418 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 261152-52 de 16 DE ENERO DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 651760 Ciclo 11, ubicada en la dirección MZ 3 CS 6, Barrio VILLA ELENA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2023-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 23 DE ENERO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

EL ARGUMENTO VARIA DEPENDIENDO DE LO QUE SE TRATE CADA CASO EN PARTICULAR, EL SISTEMA DEBE PERMITIR AGREGAR TEXTOS DE WORD Y PANTALLAZOS DEL SISTEMA COMERCIAL.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-328031** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO	2023-12	483	12	86	28853	206781	-177928

ALCANTARILLADO							
AJUSTE A LA DECENA	2023-12	483	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-12	483	12	86	24342	174448	-150106

ES NECESARIO QUE EN EL CASO DE LOS PROCEDENTES EL SISTEMA RELIQUIDE LOS CONCEPTOS Y QUEDE EN EL ACTO DE RESPUESTA. NO ES NEGOCIABLE ESA OPCIÓN.

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por ANDERSON STIVEN CIFUENTES GONZALES en contra de la Resolución No. 261152-52 de 16 DE ENERO DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 651760 la suma de **-328031**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 8 DE FEBRERO DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
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. 261607-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

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

Resolución No	**261607-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA DOLLY TORRES
Matrícula No	19634956
Dirección para Notificación	CR 4 # 26 - 40 APTOSAN ISIDRO

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. 4206612

Resolución No. 261607-52

DE: 8 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261607 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 MARIA DOLLY TORRES identificado con C.C. No. 31429966, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261607 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19634956 Ciclo: 14 ubicada en: CR 4 # 26 - 40 APTO en los periodos facturados Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre de 2023 y Enero de 2024.

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 7 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó la señora MARIA DOLLY TORRES como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO como colaborador de la Empresa, se determinó que: se encuentra una sola casa con dirección CRA 4 # 26-40, donde solo está el medidor P2115MMRAL147395AA de matrícula 19633069, la casa de enseguida le llega factura de matrícula 19619799 con otra dirección con conexión directa a nombre de Albeiro Giraldo Machada, ahora la reclamante insiste que la matrícula 19634956 no la solicito y está a nombre de ella.

Se procedió a analizar el sistema de información comercial de la Empresa y de acuerdo a la visita de terreno realizada el día 7 de Febrero de 2024, se evidenció que la matricula N. 19634956, esta duplicada se generó dos matriculas al mismo predio, por ende, se procede a reliquidar los cobros ejecutados y se remite al área de Control de Perdidas no Técnicas para que realice el respectivo retiro y cancelación de la matricula N. 19634956.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-54720** detallado así:

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

CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	407	0	0	0	54720	-54720

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, *núméral 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 MARIA DOLLY

TORRES identificado con C.C. No. 31429966 por concepto de COBRO DESCONOCIDO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA DOLLY TORRES enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 26 - 40 APTO 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 DOLLY TORRES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19634956 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 8 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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. 261612-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLANCA NUBIA QUIROGA** 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	**261612-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	BLANCA NUBIA QUIROGA
Matrícula No	1204890
Dirección para Notificación	CS 433 C (CAIMALITO CENTRO)NUEVO CAIMALIITO

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino 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. 4206059

Resolución No. 261612-52

DE: 8 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261612 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 BLANCA NUBIA QUIROGA identificado con C.C. No. 42020459, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 261612 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1204890 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CS 433 C (CAIMALITO CENTRO) en los periodos facturados ,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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó la señora BLANCA NUBIA QUIROGA 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° 0715MMCEL69005AA el cual registra una lectura acumulada de **1507 m3.** ***Previamente se llamo por vía telefónica a la reclamante y no contesta, consumo compartido para piso uno y dos, se revisan y se detecta fuga en tanque sanitario del piso dos por el agua stop.*** Situaciòn que corrobora el incremento en los consumos reclamados.

Es de anotar al usuario que, debe 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.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1204890**, se le ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación	Observación General
2024	Enero	1480	1422	157	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se revisó las instalaciones del acueducto del predio con el geófono no presenta fugas internas Se observa una fuga externa en una llave de paso. Se cobran 39 m3 p/tes del mes 8 y 60 del mes 12 Quedan por cobrar 976 m3 del mes 12
2024	Enero	1480	1422	58	SIN OBSERVACION	

2023	Diciembre	1422	336	56	Cons.Pendte x facturar Res_006	Visita técnica, 7 Personas.
2023	Diciembre	1422	336	1086	SIN OBSERVACION	
2023	Noviembre	336	336	151	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se realiza revisión con el geófono no presenta fuga interna. Este predio tiene dos servicios de agua y se está devolviendo el agua por otra red. Se cobran 151 m3 p/tes del mes 9 y10 se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fug
2023	Noviembre	336	336	24	PERRO BRAVO	
2023	Septiembre	283	132	35	MEDIDOR GIRA CON LLAVES CERRADAS	Se realizó visita técnica, predio sin fugas, este mes está muy alto el consumo. Quedan por cobrar 21 m3 más el consumo del mes 9
2023	Septiembre	283	132	151	SIN OBSERVACION	
2023	Agosto	132	73	3	Cons.Pendte x facturar Res_006	Previa.
2023	Agosto	132	73	59	SIN OBSERVACION	

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

- *En el periodo de **Agosto de 2023** se generó una diferencia de lectura de **59 m³**, de los cuales se le facturaron **3 m³** por concepto de Diferencia de lectura, dejando así un consumo acumulado de **56 m³** pendientes por facturar, mientras se evidencia la causal del incremento en el consumo registrado.*

- *En el periodo de **Septiembre de 2023** se generó una diferencia de lectura de **151 m³**, de los cuales se le facturaron **35 m³** por concepto de Diferencia de lectura del periodo anterior, dejando así un consumo acumulado de **151 m³** pendientes por facturar, mientras se evidencia la causal del incremento en el consumo registrado.*

- *En el periodo de **Noviembre de 2023** se registro la diferencia de lectura y queda con **0 m³**, a los cuales se le sumaron **151 m³** de los pendientes para el total de **151 m³,** dejando así un consumo acumulado de **39 m³** pendientes por facturar del periodo de Agosto. Cabe anotar que, en la observación se referencia**: Se realiza revisión con el geófono no presenta fuga interna, este predio tiene dos servicios de agua y se está devolviendo el agua por otra red, se cobran 151 m3 p/tes del mes 9 y10 se revisaron todas las instalaciones hidráulicas, no existen fugas.***

- *En el periodo de **Diciembre de 2023** se generó una diferencia de lectura de **1086 m³**, de los cuales se le facturaron **56 m³** por concepto de Diferencia de lectura, dejando así un consumo acumulado de **1030 m³** pendientes por facturar, mientras se evidencia la causal del incremento en el consumo registrado.*

- *En el periodo de **Enero de 2024,** se facturó **58 m³** por Diferencia de lectura en este periodo, a los cuales se le sumaron **99 m³** de los pendientes para el total de **157 m³,** dejando así un consumo acumulado de **976 m³** pendientes por facturar. Cabe anotar que, en la observación se referencia**: Se revisó las instalaciones del acueducto del predio con el geófono no presenta fugas internas***
  Se observa una fuga externa en una llave de paso, se cobran 39 m3 p/tes del mes 8

y 60 del mes 12 Quedan por cobrar 976 m3 del mes 12.

Es de anotar que, se adjunta las respectivas revisiones de Previa realizada en cumplimiento del debido proceso, 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: 8 Día: 30 del Año 23 HORA: 11:05

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:1204890 Ciclo:14 Ruta:10 Consecutivo: 18600
Dirección: CS 433 C (CAIMALITO CENTRO), NUEVO CAIMALIITO, Casa 433 C (CAIMALITO CENTRO)
Nro. Medidor:0715MMCEL69005AA **Uso:** RESID--EST 1
L.actual:132 mts^3 **L.anterior** 73 mts^3 **Dif. Lectura**: 59mts^3
Consumo pendiente:56 mts^3 **Lectura día visita:** 184
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 3mt^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 **0** de **2023**, del predio ubicado en: **CS 433 C (CAIMALITO CENTRO), NUEVO CAIMALIITO, Casa 433 C (CAIMALITO CENTRO)** con Matricula **N° 1204890 ,** 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: 8/30/2023
Fecha Visita:**9/5/2023** Hora: **8:50:00 AM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 11:30 del día 30 de 8 del año 2023 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor [illegible] Identificado (a) con C.C. N° ---

Nombre Quien Recibe Blanca N. Quiroga Propietario X Inquilino:

Firma: Blanca Nubia Quiroga 42020459 Nro. Telefónico: 313 626 3417

OT# 4114064

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **1204890**

N

FECHA NOTIFICACION:8/30/2023

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA:9/5/2023, Hora: **8:50:00 AM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 9/5/22, **HORA INICIO VISITA** 8:50

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Diana Ruiz identificado con C.C. N° 98.570.324 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 18.670000000000002% de los consumos facturados en el mes de **0 de 2023**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **3 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CS 433 C (CAIMALITO CENTRO), NUEVO CAIMALIITO, Casa 433 C (CAIMALITO CENTRO)
Uso: RESID--EST 1
Ciclo:14 **Ruta:** 10 **Cons.:** 18600

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: Casa -Nro. Niveles. 2 - Clase de Uso Res Nro. Ocupantes 7.

(Si es uso NO es residencial favor indicar)
Nombre del establecimiento: 98 OT# 4148647 PTIS 976

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:0715MMCEL69005AA Última lectura:**132**
- Diferencia de lectura:**59** Mt³ - Promedio: **3**Mt³ - Consumo NO facturado **56** Mt³

AGOS 39 56
SEPT - 116 7 15
OCT - 35
OCT - 2016

:

Información En Terreno:
1) Nro medidor: 0715MMCEL69005AA Lectura: 188 ; Diámetro: 1/2 Estado: Bueno: X Malo: ___

Descripción Estado: Bueno

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
Predio sin fugas visibles en los puntos hidrométricos, se revisan ambos pisos

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 9:05, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

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

Nombre y C.C. Testigo Visita

"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."

Nombre Funcionario que realiza la Visita

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

GEFF PTE

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 CS 433 C (CAIMALITO CENTRO), NUEVO CAIMALIITO, Casa 433 C (CAIMALITO C Ciclo 14 Ruta 10 Cons 18600

Usuario _____ Cedula _____ Telefono _____ Servicio Directo Si No

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

Matricula 1204890 Medidor 0715MMCEL69005AA Diametro 1/2 PULGADA Lectura Predio _____ No. Habitantes _____

Meses	Oct	Sept	Agos	Jul	Jun	May		Oct	Sept	Agos	Jul	Jun	May
Lecturas Aguas	336	283	132	73	73	73	Observ	0	98	139	0	90	0
Consumos Aguas	53	35	3	0	0	0	Causal	0	0	0	0	0	0

Prome 14

Medidor Trocado

Matricula _____ % Desvia 2.79

Lectura _____ Factor Imp.

Nº Medidor _____ Nivel Imp. 3

Direccion _____

Observacion de Lectura G8 15

"Cuando conservas el agua, conservas la vida"

Informe de la Visita en Terreno buscando medidor perro, no marido

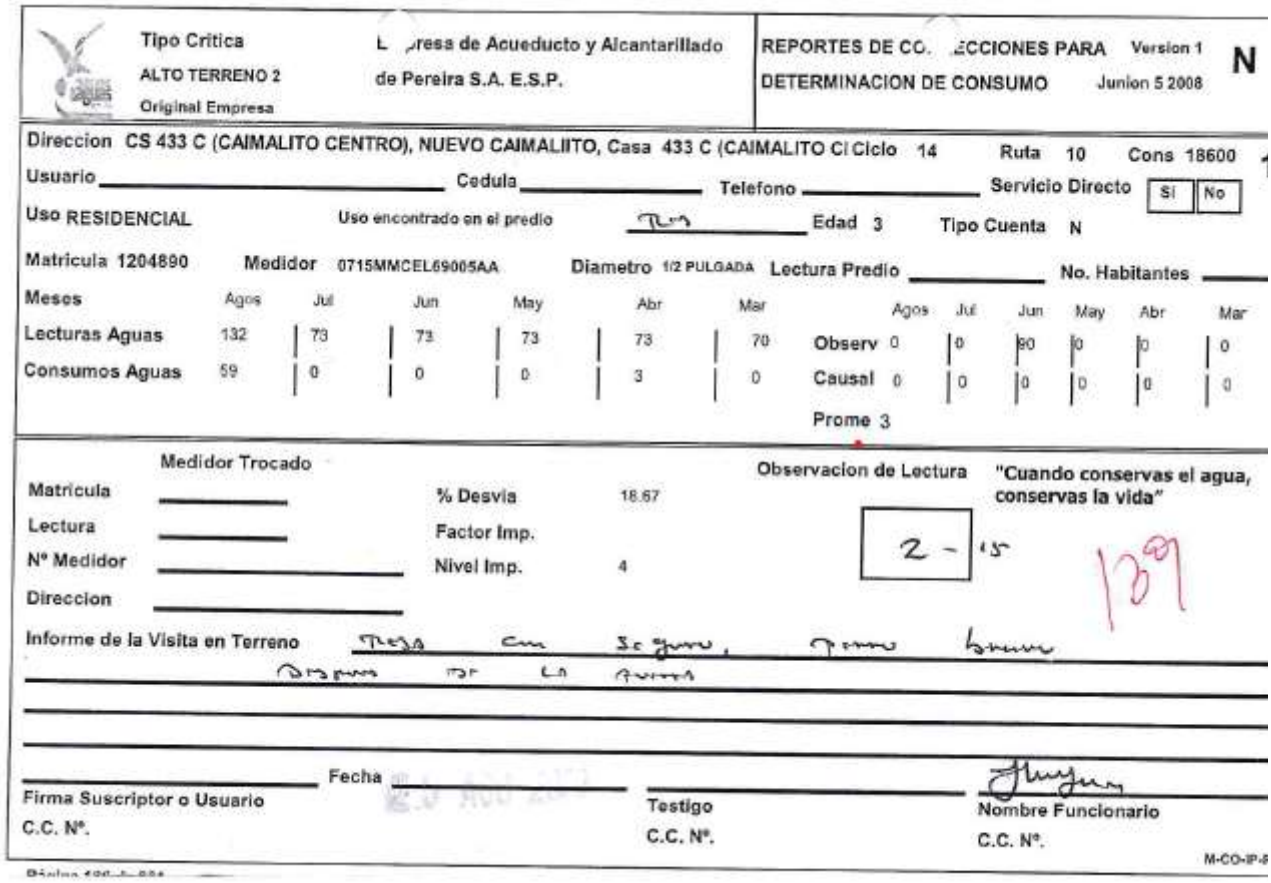
Fecha 26-10 2023

Firma Suscriptor o Usuario
C.C. Nº.

Testigo
C.C. Nº.

Jeisson Garcia
Nombre Funcionario
C.C. Nº.

M-CO-IP-



Tipo Critica
ALTO TERRENO 2
Original Empresa

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

REPORTES DE CO. ...ECCIONES PARA DETERMINACION DE CONSUMO Version 1 Junion 5 2008

N

Direccion CS 433 C (CAIMALITO CENTRO), NUEVO CAIMALIITO, Casa 433 C (CAIMALITO CI Ciclo 14 Ruta 10 Cons 18600

Usuario _____ Cedula _____ Telefono _____ Servicio Directo SI No

Uso RESIDENCIAL Uso encontrado en el predio _____ Edad 3 Tipo Cuenta N

Matricula 1204890 Medidor 0715MMCEL69005AA Diametro 1/2 PULGADA Lectura Predio _____ No. Habitantes _____

Meses	Agos	Jul	Jun	May	Abr	Mar
Lecturas Aguas	132	73	73	73	73	70
Consumos Aguas	59	0	0	0	3	0

	Agos	Jul	Jun	May	Abr	Mar
Observ	0	0	90	0	0	0
Causal	0	0	0	0	0	0

Prome 3

Medidor Trocado

Matricula _____ % Desvia 18.67

Lectura _____ Factor Imp.

N° Medidor _____ Nivel Imp. 4

Direccion _____

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

2 - 15

139

Informe de la Visita en Terreno

Fecha _____

Firma Suscriptor o Usuario
C.C. N°.

Testigo
C.C. N°.

Nombre Funcionario
C.C. N°.

M-CO-IP-

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.**1204890** por la Empresa, respecto a los períodos de **Noviembre por 151 m³**, **Diciembre de 2023 por 56 m³** y **Enero de 2024 por 157 m³** , **SON CORRECTOS**, y **no** serán modificados ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura en los periodos reclamados y con consumo acumulado de AGOSTO, SEPTIEMBRE y DICIEMBRE de 2023, , generado por la fuga externa evidenciada en el tanque sanitario del piso dos, 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 llave 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 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 BLANCA NUBIA QUIROGA identificado con C.C. No. 42020459 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora BLANCA NUBIA QUIROGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 433 C (CAIMALITO CENTRO) haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BLANCA NUBIA QUIROGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1204890 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 8 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. 261624-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ELVIA VILLADA** 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	**261624-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA ELVIA VILLADA
Matrícula No	19542075
Dirección para Notificación	CL 75 D # 25 A - 23 PS 3RAFAEL URIBE II

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino 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. 4206144

Resolución No. 261624-52

DE: 8 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261624 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 MARIA ELVIA VILLADA identificado con C.C. No. 24546182, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 261624 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19542075 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CL 75 D # 25 A - 23 PS 2 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 2 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) No se pudo tomar 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° H23VA596969 el cual registra una lectura acumulada de **306 m3**. ***Se llama al número dado informando que hoy se le atiende el reclamo, se fue al predio me atendió la usuaria maria elvia y con el inquilino del piso 2, cuando estaba yo atendiendo reclamo la dueña del predio quien hizo el reclamo empezó a discutir con el señor del piso 2 acerca de a quién le correspondía pagar la factura del piso 2 y del piso dos alto, se procedió a decirle a señora que las facturas excepto la factura de piso 1 estaban con la misma matrícula, y con el mismo número de medidor que había que solucionar eso asignando una matrícula nueva y ya dice que yo estoy equivocado y no permitió hacer el trabajo ya llevaban 20 minutos en la señora discutiendo con el inquilino no permitió hacer el trabajo me retiré del sitio, el medidor está botando agua por por un lado del registro, esta estallado y registrando este consumo, prueba de lo sucedido, el señor willian rendon piso 2, celular 3136572210.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

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

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó 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 equipo de

medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio, los hábitos de los ocupantes del predio, el medidor presentó una diferencia de **9 m³**, en el periodo de Enero avanzó de **292 m³** a **301 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente al predio y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la lectura del periodo reclamado, así:

Cabe anotar que, se evidencia en el registro de la informaciòn del predio, que mediante la **OT 4207136** del **día 06 de Febrero de 2023,** el Departamento de CPNT - Área de Medición, realizò el Cambio del equipo de medida en el predio, lo que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del predio, a su vez, se podrá evaluar durante dos periodos seguidos el promedio correcto del predio con Matricula **Nro. 19542075**, registro que de requerirse, con una nueva solicitud permitirá hacer los ajustes y modificaciones al periodo reclamado.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **ENERO de 2024, ES CORRECTO** y **NO** será reliquidado, ni modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ELVIA VILLADA identificado con C.C. No. 24546182 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señor MARIA ELVIA VILLADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 75 D # 25 A - 23 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ELVIA VILLADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19542075 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 8 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. 261643-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MILA LOPEZ RIOS** 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	**261643-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	LUZ MILA LOPEZ RIOS
Matrícula No	1220284
Dirección para Notificación	CL 67 BIS # 25- 25 PS 2CUBA

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. 4206355

Resolución No. 261643-52

DE: 8 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261643 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 LUZ MILA LOPEZ RIOS identificado con C.C. No. 24949573, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261643 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1220284 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 67 BIS # 25- 25 PS 2 en el periodo facturado de Enero de 2024.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó la señora LUZ MILA LOPEZ como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C15LA670275AA el cual registra una lectura acumulada de 1768 m3. Con observacion: ***"Se visita predio y se encuentra medidor registrándo normal, en momento de visita las instalaciones están buenas, sin anomalías"***

Se revisó 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 40 m3, avanzó de 1720 a 1760 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de ENERO DE 2024, reclamado por el usuario,, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia,

encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de 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 LUZ MILA LOPEZ RIOS identificado con C.C. No. 24949573 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ MILA LOPEZ RIOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 67 BIS # 25- 25 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MILA LOPEZ RIOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1220284 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 8 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre

Revisó: learagon

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

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. 261627-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ADRIANA CANO ZAPATA** 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	**261627-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	LUZ ADRIANA CANO ZAPATA
Matrícula No	172528
Dirección para Notificación	CR 10 # 12- 15PARQUE LA LIBERTAD

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino 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. 4206349

Resolución No. 261627-52

DE: 8 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261627 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 LUZ ADRIANA CANO ZAPATA identificado con C.C. No. 24695444, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261627 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 172528 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 12- 15 en el periodo facturado de Enero de 2024.

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 7 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó el señor Diego montoya como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA60577AA el cual registra una lectura acumulada de 470 m3. Con observacion: ***"Se visitó el predio funciona bar se revisaron las instalaciones hidráulicas sanitarias y todo está en buen estado medidor con brazalete no registra consumo con llave cerradas"***

Se revisó 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 28 m3, avanzó de 423 a 451 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de ENERO DE 2024, reclamado por el usuario,, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia,

encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de 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 LUZ ADRIANA CANO ZAPATA identificado con C.C. No. 24695444 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ ADRIANA CANO ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 12- 15 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ ADRIANA CANO ZAPATA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 172528 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 8 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre

Revisó: learagon

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

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. 261672-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS FERNANDO ALVAREZ CHICA** 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	**261672-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO ALVAREZ CHICA
Matrícula No	19637241
Dirección para Notificación	CONDOMINIO BOSQUES DE YARIMA CS 44CERRITOS

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. 4206774

Resolución No. 261672-52

DE: 8 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261672 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 LUIS FERNANDO ALVAREZ CHICA identificado con C.C. No. 4469997, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 261672 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19637241 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CONDOMINIO BOSQUES DE YARIMA CS 44 en el periodo facturado de Enero de 2024.

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 7 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó la señora Beatriz Arango 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° H23VA827632 el cual registra una lectura acumulada de 118 m3. Con observacion: ***"Se visita la casa y se encuentra medidor registrándo normal, al revisar se detecta fuga por rebose en el baño de la piscina".***

Se revisó 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, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario, el medidor presentó una diferencia de 48 m3, avanzó de 35 a 83 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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 modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas perceptibles o visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS FERNANDO ALVAREZ CHICA identificado con C.C. No. 4469997 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS FERNANDO ALVAREZ CHICA enviando citación a Dirección de Notificación:, CONDOMINIO BOSQUES DE YARIMA CS 44 haciéndole

entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS FERNANDO ALVAREZ CHICA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19637241 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 8 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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. 261683-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLANCA MARIA SANCHEZ CASTRILLON** 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	**261683-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	BLANCA MARIA SANCHEZ CASTRILLON
Matrícula No	375766
Dirección para Notificación	CARRERA 15 143 34FINCAS GALICIA

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino 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. 4207297

Resolución No. 261683-52

DE: 8 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261683 de 6 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 6 DE FEBRERO DE 2024 la señora BLANCA MARIA SANCHEZ CASTRILLON identificado con C.C. No. 34057393, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261683 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 375766 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CARRERA 15 143 34 en los periodos facturados de Diciembre de 2023 y Enero de 2024.

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 7 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó la señora BLANCA MARIA SANCHEZ 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° P1915MMRAL121347AA el cual registra una lectura acumulada de 1076 m3. Con observacion: ***"Se visita predio y se encuentra medidor registrándo normal y constantemente, se revisan las instalaciones y no se detectan fugas, sin embargo la unidad de medida continua registrándo con las llaves cerradas, se le recomienda solicitar el servicio de geofono por parte de la empresa o de forma particular".***

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **375766**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación
2024	Enero	1056	1010	46	24	SIN OBSERVACION
2023	Diciembre	1010	980	30	22	SIN OBSERVACION

Se le recomienda al usuario que debe realizar revisión de todas las instalaciones hidráulicas es posible que en el predio se presente una fuga, le recordamos al usuario que la empresa cuenta con el servicio adicional de Revisión con Geófono que tiene un costo aproximado de $ 105.000 el cual podrá ser solicitado a través del Call Center línea 116, o hacerlo de manera particular. Le recomendamos ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en el consumo.

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. **375766** por la Empresa, respecto al período de **DICIEMBRE de 2023 Y ENERO DE 2024, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, núméral 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 BLANCA MARIA SANCHEZ CASTRILLON identificado con C.C. No. 34057393 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) BLANCA MARIA SANCHEZ CASTRILLON enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 143 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: BLANCA MARIA SANCHEZ CASTRILLON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 375766 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 8 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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. 261689-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **WILLIAM ARANGO BETANCOURT** 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	**261689-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	WILLIAM ARANGO BETANCOURT
Matrícula No	19613910
Dirección para Notificación	CONDOMINIO FORESTA ETAPA II CASA 28CERRITOS

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. 4207295

Resolución No. 261689-52

DE: 8 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261689 de 6 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 6 DE FEBRERO DE 2024 el señor WILLIAM ARANGO BETANCOURT identificado con C.C. No. 10060761, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 261689 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19613910 Ciclo: 14 ubicada en: CONDOMINIO FORESTA ETAPA II CASA 28 en el periodo facturado de Enero de 2024

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 7 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó JHON ALEXANDER VALLEJO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA98039AA el cual registra una lectura acumulada de 2330 m3. Con observacion: "***se llega al conjunto y se evidencia que no hay nadie, están por fuera de la ciudad, ahora informa el reclamante vía telefónica que el consumo actual es por la aspirada de la piscina, desde el medidor no se observan anomalías".***

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de ENERO DE 2020 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 2330 m3 predio de bajo consumo.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de ENERO DE 2024 es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquida cobrando los 5 m3 que avanzó el medidor en este periodo, pasó de 2314 a 2319 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-79450** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	421	5	28	10201	57128	-46926
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-1	421	5	28	7070	39589	-32520
AJUSTE A LA DECENA	2024-1	421	0	0	-4	0	-4

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por WILLIAM ARANGO BETANCOURT identificado con C.C. No. 10060761 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) WILLIAM ARANGO BETANCOURT enviando citación a Dirección de Notificación:, CONDOMINIO FORESTA ETAPA II CASA 28 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: WILLIAM ARANGO BETANCOURT la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19613910 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 8 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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. 261693-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SHIRLEY TATIANA CORREA CASTRILLON** 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	**261693-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	SHIRLEY TATIANA CORREA CASTRILLON
Matrícula No	1763051
Dirección para Notificación	taticorrea72@gmail.comVILLA OLIMPICA

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino 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. 4207299

Resolución No. 261693-52

DE: 8 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261693 de 6 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 6 DE FEBRERO DE 2024 la señora SHIRLEY TATIANA CORREA CASTRILLON identificado con C.C. No. 43115576, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261693 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1763051 Ciclo: 13 ubicada en: CR 25 # 86- 171 CS 4 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 definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó la señora SHIRLEY TATIANA CORREA como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con a disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C18LA554273 el cual registra una lectura acumulada de **1978 m3**. ***Se visita predio y se encuentra medidor frenado, con las llaves abiertas la unidad de medida no registra, fugas visibles no hay***.

Asi las cosas, y de acuerdo a la información de nuestro módulo de facturación el predio con matrícula **No. 1763051,** el equipo de medida Nro. **C18LA554273 FRENADO**, no ha registrado el consumo y su lectura se ha conservado en **1978 m³**, razón por lo cual la empresa solo ha facturado los cargos fijos que son los gastos en que incurre la empresa y la disponibilidad permanente para poder prestarle el servicio y llevar el líquido vital hasta su predio.

Cabe anotar que, **SE PROCEDE** a solicitar mediante la **OT 4208049** del Departamento de CPNT el Cambio del equipo de medida en el predio, proceso que se realizará en pocos días, y que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del predio.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los CARGOS FIJOS facturados a la matrícula No. **1763051** por la Empresa, **SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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 PARCIALMENTE PROCEDENTE el reclamo presentado por SHIRLEY TATIANA CORREA CASTRILLON identificado con C.C. No. 43115576 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora SHIRLEY TATIANA CORREA CASTRILLON enviando citación a Correo Electrónico:, taticorrea72@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

total o parcial, ordenar a: SHIRLEY TATIANA CORREA CASTRILLON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1763051 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 8 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. 261686-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SORE ANTONIO HERRERA OSPINA** 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	**261686-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	SORE ANTONIO HERRERA OSPINA
Matrícula No	615104
Dirección para Notificación	herrerasorel44@hotmail.comLA CAMPINA

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

Resolución No. 261686-52

DE: 8 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261686 de 6 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 6 DE FEBRERO DE 2024 el señor SORE ANTONIO HERRERA OSPINA identificado con C.C. No. 16224099, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261686 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 615104 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 15 CS 5 en el periodo facturado Enero de 2024.

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

En cuanto al cobro de la reconexión efectuada en la facturación del periodo de ENERO **DE 2024**, se le informa que la Empresa, generó el día 9 de noviembre de 2023 la orden de corte y el personal contratista del grupo de corte y reconexión visitó el inmueble el día 09/11/2023 a las 11:17 a.m. para ejecutar el corte del servicio por el retardo en el pago en la factura No 54995310 ***por el valor de $144770. correspondiente al período de octubre de 2023, presentando atraso en el pago de trece meses en mora*** y la fecha límite de pago era **3 de Noviembre de 2023**, procediendo de conformidad con el **artículo 140 de la Ley 142 de 1994.**

Se observa que el usuario realizó el pago de la factura No. ***55339645 por el valor de $163.600.*** **el día 9 de enero de 2024**, es decir, que el pago se realizó por fuera de la fecha límite de pago, por lo cual se considera que el procedimiento realizado es correcto y una vez realizó el pago, es decir que eliminó la causa que dió origen al corte, se restableció el servicio pues se generó la orden de reconexión del servicio, momento en el cual, se considera correcto el cobro por concepto de reconexión del servicio en el siguiente período de facturación.

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

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

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

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

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

ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO. *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste*

debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por SORE ANTONIO HERRERA OSPINA identificado con C.C. No. 16224099 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor SORE ANTONIO HERRERA OSPINA enviando citación a Correo

Electrónico:, herrerasorel44@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SORE ANTONIO HERRERA OSPINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 615104 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 8 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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. 261692-52 de 8 DE FEBRERO DE 2024.

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

Resolución No	**261692-52**
Fecha Resolución	8 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	patricia jimenez
Matrícula No	649301
Dirección para Notificación	BLQ 4 APTO 102VILLA ALICIA

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. 4207293

Resolución No. 261692-52

DE: 8 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261692 de 6 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 6 DE FEBRERO DE 2024 la señora patricia jimenez identificado con C.C. No. 24955681, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261692 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 649301 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: BLQ 4 APTO 102 en los periodos facturados de NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2023 Y ENERO DE 2024

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 7 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó la señora Patricia Jiménez como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA44154AA el cual registra una lectura acumulada de 1599 m3. Con observacion: ***"Existe fuga por rebose en el sanitario.Se recomendó el arreglo".***

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de NOVIEMBRE, 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, y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación
2024	Enero	1586	1565	21	22	SIN OBSERVACION
2023	Diciembre	1565	1545	20	20	SIN OBSERVACION
2023	Noviembre	1545	1522	23	16	SIN OBSERVACION

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos NOVIEMBRE, 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 y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, núméral 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 patricia jimenez identificado con C.C. No. 24955681 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) patricia jimenez enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 4 APTO 102 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: patricia jimenez la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 649301 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 8 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPONSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y

AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO