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. 21806-52 de 16 DE FEBRERO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BIVIANA 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:

Recurso No	**21806-52**
Fecha Resolución Recurso	16 DE FEBRERO DE 2024
RECLAMO	261297 de 25 DE ENERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	27 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	28 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	BIVIANA BETANCUR
Identificación del Peticionario	42063515
Matrícula No.	859124
Dirección para Notificación	CL 71 # 36- 53 CS 90 GUADALUPE

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

Resolución No. 21806-52

DE: 16 DE FEBRERO DE 2024

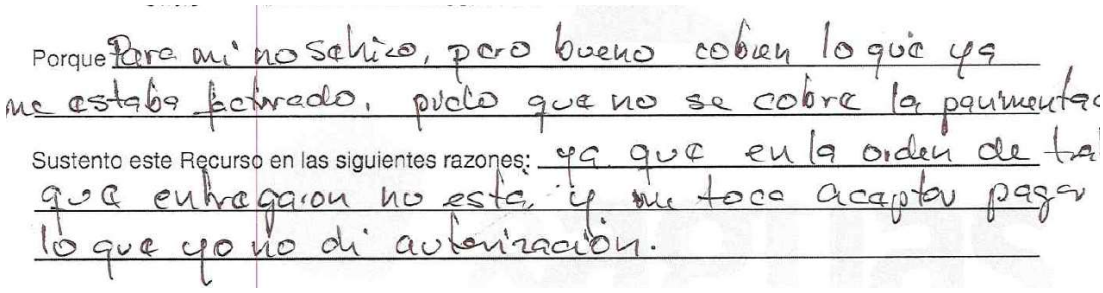
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21806 DE 31 DE ENERO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 261297 DE 18 DE ENERO DE 2024**

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 la señora BIVIANA BETANCUR, identificada con cédula de ciudadanía No. 42063515 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 261297-52 de 25 DE ENERO DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula No. 859124 Ciclo 12, ubicada en la dirección CL 71 # 36- 53 CS 90, Barrio GUADALUPE en los periodos facturados 2023-12,2024-1,2023-8,2023-9,2023-11,2023-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 31 D ENERO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando lo siguiente: usuaria no acepta el cobro de instalación domiciliaria, refiere en el predio nunca se han presentado daños, el predio se encuentra alquilado, el cambio de llave de paso usuaria lo solicito en otro predio y nunca fue instalada.



Porque Para mi no se hizo, pero bueno cobren lo que ya me estaba facturado, pido que no se cobre la pavimentac

Sustento este Recurso en las siguientes razones: ya que en la orden de tra que entregaron no esta, y me toca aceptar pagar lo que yo no di autorización.

al respecto 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 261297-52 , en la cual se le informó lo siguiente:

> *Considera este despacho importante aclararle al reclamante que es una apreciación indebida en cuanto a la responsabilidad frente a daños que se presenten en la domiciliaria de un predio, bien que se trate de la domiciliaria de acueducto y/o alcantarillado. Es entendible para el prestador que en el común de nuestros usuarios se tenga más que una percepción, existe la idea o creencia que los daños que se presentan del medidor hacía el exterior, es decir hasta donde se conecta un domicilio de la red principal o secundaria es responsabilidad de la*

Empresa, es más esa concepción jurídica incluso se conoce de reconocidos centros de atención comunitaria y de defensa de usuarios.

Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplido No 388690284, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matricula No 859124, correspondiente al predio ubicado en la CL 71 # 36- 53 CS 90 GUADALUPE - EL OSO, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

Dando respuesta al reclamo No. 261297 sobre la inconformidad por el cobro facturado a la matrícula N°. 1859124; se tienen las siguientes observaciones:

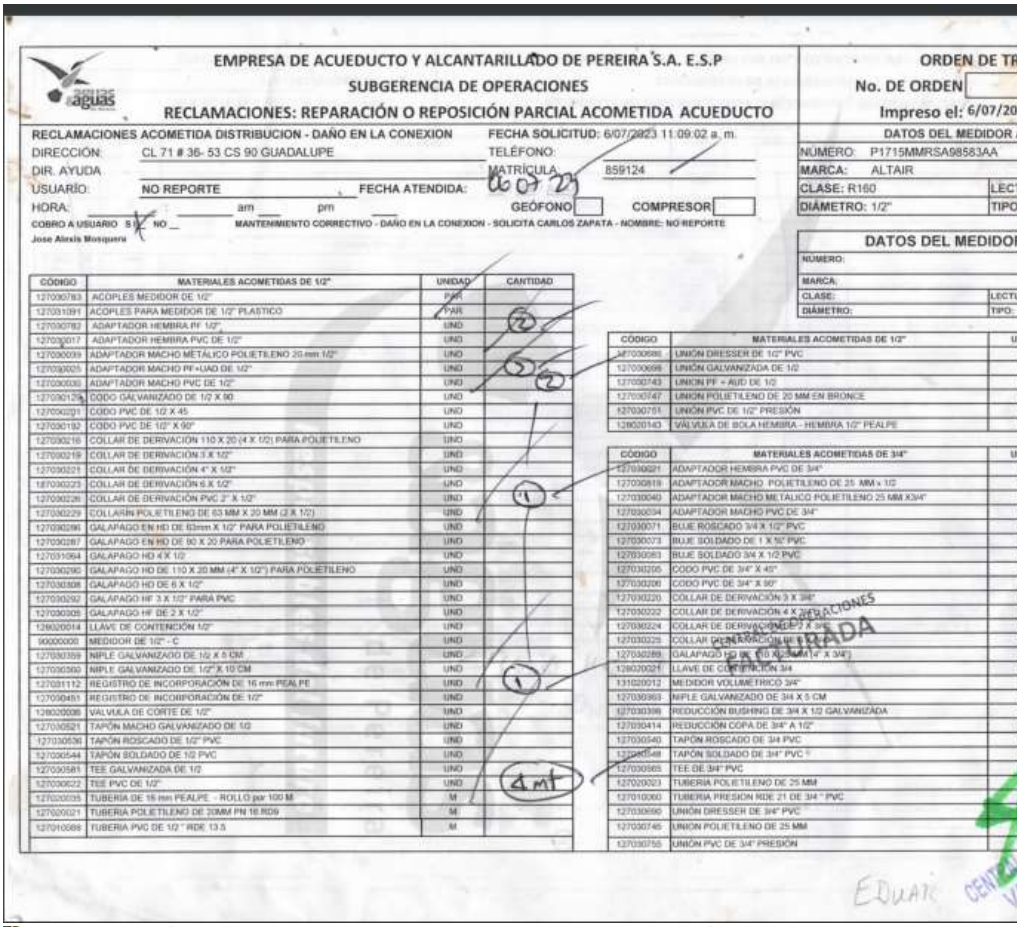
1. En el predio en mención se realizó reparación de daño en conexión con la orden 4027459.

2. Se anexa el registro fotográfico, en el cual se aprecia foto del medidor cuya matrícula coincide con la dirección registrada en el sistema comercial. También foto de la casa y la rotura pavimentada.

3. Los ítems de obra hidráulica son correctos. Se identificó que la obra civil en pavimento no se había registrado en la orden de trabajo y por tanto no se cobró. La pavimentación tiene una longitud de 3.9 metros.

En consecuencia, el cumplido orden No. 4027459 es válido y en razón de lo expuesto en el numeral 3, se solicitara adicionar a este cumplido el siguiente recurso:

CÓDIGO	***DESCRIPCION***	***C***
1580300180	*OBRA CIVIL PAVIMENTO*	



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA ACUEDUCTO

ORDEN DE TR
No. DE ORDEN
Impreso el: 6/07/20

RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - DAÑO EN LA CONEXION
FECHA SOLICITUD: 6/07/2023 11:09:02 a. m.
DIRECCIÓN: CL 71 # 36- 53 CS 90 GUADALUPE
TELÉFONO:
DIR. AYUDA:
MATRÍCULA: 859124
USUARIO: NO REPORTE
FECHA ATENDIDA: 6 07 23
HORA: ___ am ___ pm ___
GEÓFONO
COMPRESOR
COBRO A USUARIO S X NO __
MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION - SOLICITA CARLOS ZAPATA - NOMBRE: NO REPORTE
Jose Alexis Mosquera

DATOS DEL MEDIDOR
NÚMERO: P1715MMRSA98583AA
MARCA: ALTAIR
CLASE: R160
DIÁMETRO: 1/2"

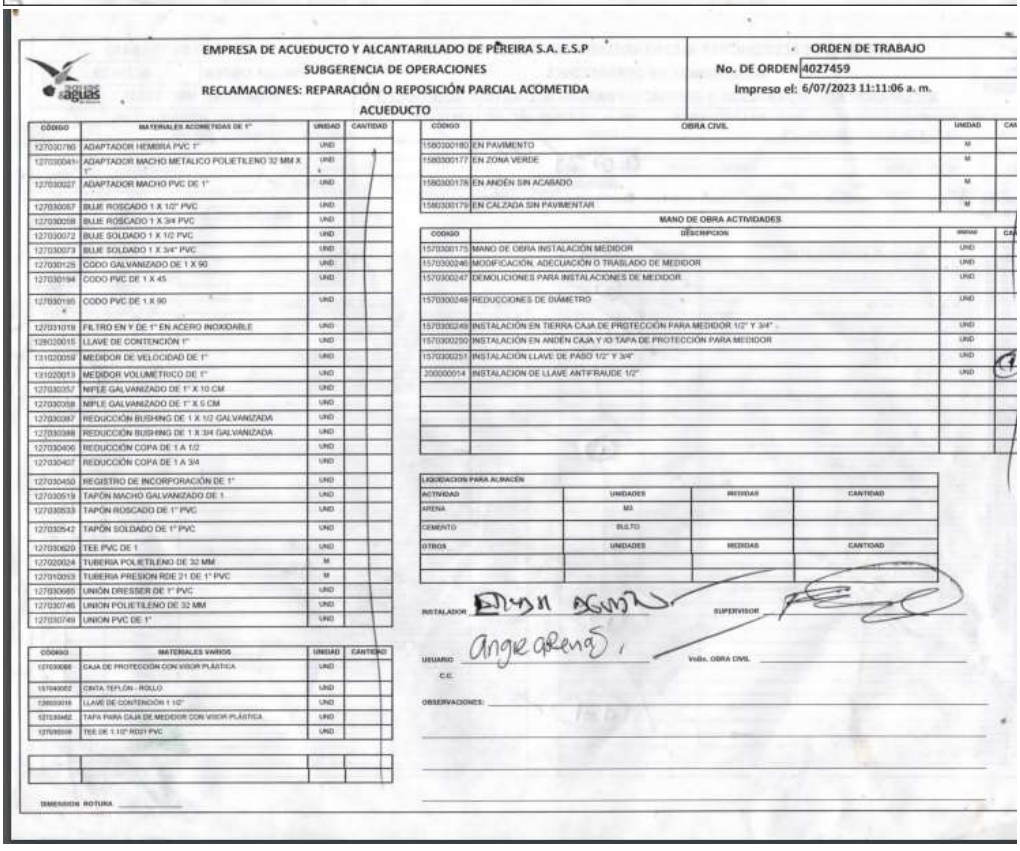
DATOS DEL MEDIDOR
NÚMERO:
MARCA:
CLASE:
DIÁMETRO:

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
1270300783	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
1270301091	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
1270300782	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UND	2
1270300017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
1270300039	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND	
1270300025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	UND	2
1270300030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
1270301278	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
1270302021	CODO PVC DE 1/2 X 45	UND	
1270301192	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UND	
1270300216	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
1270300219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	UND	
1270300221	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UND	
1870300223	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UND	
1270300226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	1
1270300229	COLLARÍN POLIETILENO DE 63 MM X 20 MM (2 X 1/2)	UND	
1270300296	GALAPAGO EN HD DE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
1270300287	GALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UND	
1270311064	GALAPAGO HD 4 X 1/2	UND	
1270300290	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
1270303008	GALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UND	
1270300292	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND	
1270300305	GALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UND	
1280200014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
90000000	MEDIDOR DE 1/2" - C	UND	
1270303099	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND	
1270300560	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND	1
1270311112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	UND	
1270300451	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	
1280200006	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	
1270305521	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND	
1270300536	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
1270300544	TAPÓN SOLDADO DE 1/2 PVC	UND	
1270300581	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND	
1270300622	TEE PVC DE 1/2"	UND	4 mt
1270200035	TUBERIA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	M	
1270200021	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 16 RD9	M	
1270100588	TUBERIA PVC DE 1/2 " RDE 13.5	M	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	U
127030068	UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	
127030069	UNIÓN GALVANIZADA DE 1/2	
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	
127030747	UNION POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	
127030751	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	
12802014 3	VALVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	U
127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	
127030819	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2	
127030040	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X3/4"	
127030034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	
127030071	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	
127030073	BUJE SOLDADO DE 1 X ½" PVC	
127030063	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2 PVC	
127030205	CODO PVC DE 3/4" X 45°	
127030206	CODO PVC DE 3/4" X 90°	
127030220	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 3/4"	
127030222	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 X 3/4"	
127030224	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 3/4"	
127030225	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 3/4"	
127030289	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 3/4")	
1280200211	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4	
1310200012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO 3/4"	
127030363	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	
127030398	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	
127030414	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" A 1/2"	
127030540	TAPÓN ROSCADO DE 3/4 PVC	
127030548	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	
127030565	TEE DE 3/4" PVC	
127020023	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	
127010060	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4 " PVC	
127030690	UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	
127030745	UNIÓN POLIETILENO DE 25 MM	
127030755	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	

EDUAR



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO
No. DE ORDEN 4027459
Impreso el: 6/07/2023 11:11:06 a. m.

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	CANTIDAD
1270301780	ADAPTADOR HEMBRA PVC 1"	UND	
1270300411	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 32 MM X 1"	UND	
1270300027	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	UND	
1270300057	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UND	
1270300058	BUJE ROSCADO 1 X 3/4 PVC	UND	
1270300072	BUJE SOLDADO 1 X 1/2 PVC	UND	
1270300073	BUJE SOLDADO 1 X 3/4" PVC	UND	
1270301125	CODO GALVANIZADO DE 1 X 90	UND	
1270301194	CODO PVC DE 1 X 45	UND	
1270301195	CODO PVC DE 1 X 90	UND	
1270311019	FILTRO EN Y DE 1" EN ACERO INOXIDABLE	UND	
1280200015	LLAVE DE CONTENCIÓN 1"	UND	
1310200059	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 1"	UND	
1310200013	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"	UND	
1270300357	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 10 CM	UND	
1270300358	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 5 CM	UND	
1270300387	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
1270300388	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 3/4 GALVANIZADA	UND	
1270300406	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 1/2	UND	
1270300407	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 3/4	UND	
1270300450	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1"	UND	
1270300519	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1	UND	
1270300533	TAPÓN ROSCADO DE 1" PVC	UND	
1270300542	TAPÓN SOLDADO DE 1" PVC	UND	
1270300629	TEE PVC DE 1	UND	
1270200024	TUBERIA POLIETILENO DE 32 MM	M	
1270100053	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	M	
1270300695	UNIÓN DRESSER DE 1" PVC	UND	
1270300746	UNION POLIETILENO DE 32 MM	UND	
1270300749	UNION PVC DE 1"	UND	

CÓDIGO	MATERIALES VARIOS	UNIDAD	CANTIDAD
127030066	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UND	
157040052	CINTA TEFLÓN - ROLLO	UND	
1280300016	LLAVE DE CONTENCIÓN 1 1/2"	UND	
127030462	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLÁSTICA	UND	
127030558	TEE DE 1 1/2" RD21 PVC	UND	

CÓDIGO	OBRA CIVIL	UNIDAD	CA
1580300180	EN PAVIMENTO	M	
1580300177	EN ZONA VERDE	M	
1580300178	EN ANDÉN SIN ACABADO	M	
1580300179	EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	M	

MANO DE OBRA ACTIVIDADES

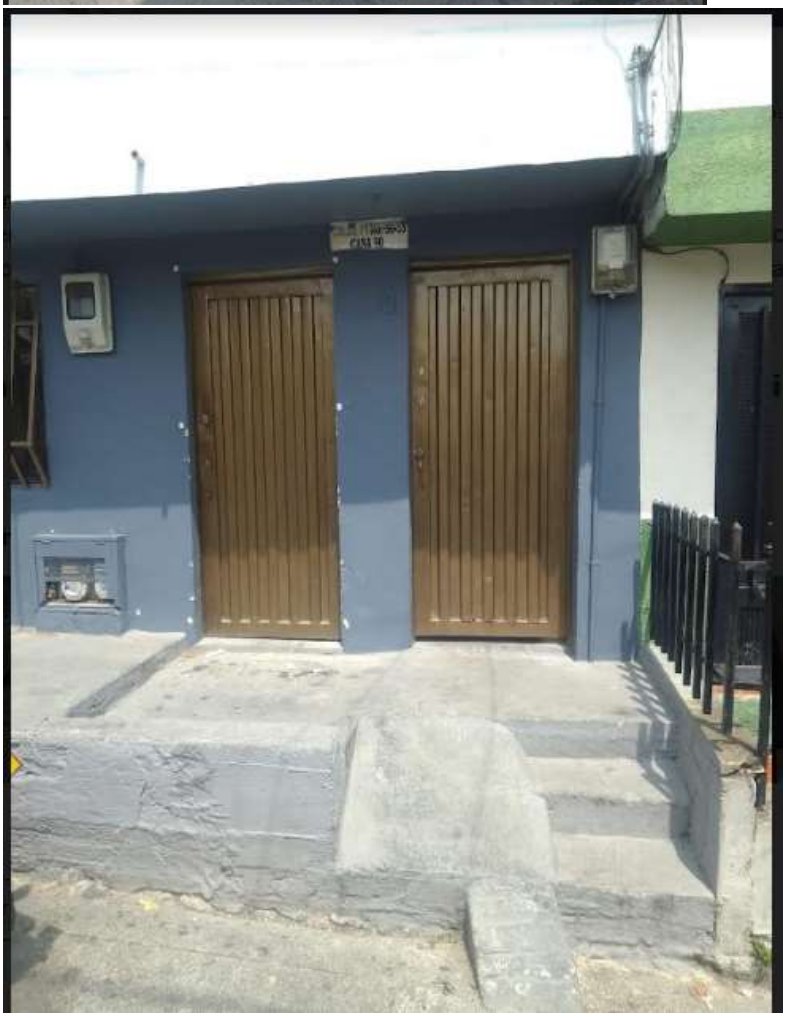
CÓDIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	CA
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	
1570300246	MODIFICACIÓN, ADECUACIÓN O TRASLADO DE MEDIDOR	UND	
1570300247	DEMOLICIONES PARA INSTALACIONES DE MEDIDOR	UND	
1570300248	REDUCCIONES DE DIÁMETRO	UND	
1570300249	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND	
1570300250	INSTALACIÓN EN ANDÉN CAJA Y /O TAPA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR	UND	
1570300251	INSTALACIÓN LLAVE DE PASO 1/2" Y 3/4"	UND	1
200000014	INSTALACION DE LLAVE ANTIFRAUDE 1/2"	UND	

LIQUIDACION PARA ALMACÉN

ACTIVIDAD	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD
ARENA	M3		
CEMENTO	BULTO		
OTROS	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD

INSTALADOR
SUPERVISOR
USUARIO: Angie Arenas
C.C.
Vo.Bo. OBRA CIVIL
OBSERVACIONES:

IMMERSION ROTURA



Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscriptor y/o usuario y ***en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable****, el interés particular debe ceder ante el general, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdició, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida en vía pública,* ***y el suscriptor y/o usuario es*** *el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, aunque no la haya reportado personalmente.*

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación de la acometida de acueducto y adicional a esto se incluirá la ruptura y la reposición del pavimento y del andén de la vivienda con matrícula 859124

Predio 859124 Consecutivo 388690284

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2023	Diciembre	55343525	$5,984.56	$830.72	$5,153.84	$105,608.42

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 f	3,293.00	4.00	20.00	2,634.40	19.00	3,003.22	18,809.62
127030025	ADAPTADOR MACHO PF +UAD DE 1/2"	1,689.00	2.00	20.00	675.60	19.00	770.18	4,823.78
127030030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	308.00	2.00	20.00	123.20	19.00	140.45	879.65
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	9,294.00	1.00	20.00	1,858.80	19.00	2,119.03	13,271.83
127030782	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	1,723.00	2.00	20.00	689.20	19.00	785.69	4,920.89
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PE	28,624.00	1.00	20.00	5,724.80	19.00	6,526.27	40,875.07
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PE	27,447.00	1.00	20.00	5,489.40	19.00	6,257.92	39,194.32
1570300251	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y ¾"	23,187.00	1.00	20.00	4,637.40	19.00	5,286.64	33,111.04

155,886.19

Se aclara que el valor total de $155.886,19 será modificado dato que se adicionara el cobro por OBRA CIVIL PAVIMENTO.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° 388690284, más el IVA liquidado en una sola cuota por ser un Impuesto Nacional, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de Enero de 2024 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matricula No 859124 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente

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:

Se verifica en el sistema la Orden de Trabajo No. 4027459 ejecutada el día 06 de Julio de 2023 con la observación “MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION” en la ejecución de la orden de trabajo se generó el cobro con los

siguientes ítems:

Recursos tarea: (502) COBRO DE ELEMENTOS CON IVA, Nro. radicación: 4204447

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 I	3,293.00	4.00	20.00	2,634.40	19.00	3,003.22
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	1,689.00	2.00	20.00	675.60	19.00	770.18
127030030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	308.00	2.00	20.00	123.20	19.00	140.45
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	9,294.00	1.00	20.00	1,858.80	19.00	2,119.03
127030782	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	1,723.00	2.00	20.00	689.20	19.00	785.69
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PE	28,624.00	1.00	20.00	5,724.80	19.00	6,526.27
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PE	27,447.00	1.00	20.00	5,489.40	19.00	6,257.92
1570300251	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y ¾"	23,187.00	1.00	20.00	4,637.40	19.00	5,286.64
1580300180	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	339,839.00	3.90	20.00	265,074.42	19.00	302,184.84

Valor total IVA incluido

Cobro que inicialmente había sido realizado a través de los cumplidos 388690284 y 388690283 pero una vez que el grupo de operaciones verificó el trabajo realizado en el predio, modificó el cobro porque no se había generado el cobro por Obra Civil en Pavimento cantidad 3.90 mts, por lo tanto, se corrigió el cobro el cual se ve reflejado en la facturación por la reparación realizada por la Empresa en la acometida del predio se generó cobro a través de los cumplidos 389909690 por Instalación domiciliaria de Acueducto por valor de $1.721.443,32 diferido a 24 cuotas de $ 78.643,69 de las cuales se han aplicado 1 cuotas y el cumplido 389909689 IVA por un valor de $327.074,23 diferido a 1 cuota por ser un impuesto nacional, la cual ya se aplicó.

La legislación vigente, establece que el *SUSCRIPTOR ES EL DUEÑO DE LA ACOMETIDA* y deberá hacerse cargo del costo de la instalación, reparación o mantenimiento; la Empresa ejecuta la orden de trabajo por la cual se efectúa la reparación por mantenimiento correctivo, pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio. E**n la ejecución las ordenes de trabajo y en el cobro respectivo, la Empresa no ha violado el debido proceso, pues brindamos todas las garantías procesales, y los cobros se realizan de acuerdo a las políticas de la Empresa establecidas en la Directiva de Precios N° 170 del 22 de mayo de 2019.**

Teniendo en cuenta lo manifestado por la usuaria, es necesario recordar los conceptos de acometida, red interna y red local. De manera general, el numeral 14.1 del artículo 14 de la ley 142 de 1994, define acometida en los siguientes términos:

> *¨14.1 ACOMETIDA. Derivación de la red local del servicio respectivo que llega hasta el registro de corte del inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios, la acometida llega hasta el registro de corte general. Para el servicio de alcantarillado la acometida es la derivación que parte de la caja de inspección, y llega hasta el colector de la red local¨.*

Por su parte, el numeral 14.16 del artículo 14 ibídem, señala que red interna es:

> *¨14.16. RED INTERNA. Es el conjunto de redes, tuberías, accesorios y equipos que integran el sistema de suministro del servicio público al inmueble a partir del medidor. Para edificios de propiedad horizontal o condominios, es aquel sistema de suministro del servicio al inmueble a partir del registro de corte general cuando lo hubiere. ¨*
>
> *La Red Local, se encuentra definida en el numeral 14.17 del artículo 14 de la ley 142 de 1994, como "el conjunto de redes o tuberías que conforman el sistema de suministro del servicio público a una comunidad en el cual se derivan las acometidas de los inmuebles. La construcción de estas redes se regirá por el Decreto 951 de 1989(3) siempre y cuando éste no contradiga lo definido en esta ley.¨*

Ahora bien, en cuanto al mantenimiento de las acometidas e instalaciones, los artículos 20, 21 y 22 del decreto Decreto 302 de 2000[2], modificado por el Decreto 229 de 2002[3], establecen lo siguiente:

> "***ARTÍCULO 20. MANTENIMIENTO DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES.*** *En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.*
>
> ***El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este decreto.***
>
> *Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.*
>
> ***ARTÍCULO 21. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DOMICILIARIAS. El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.***
>
> *Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.*

PARÁGRAFO. *Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.*

Que por ello, el contrato de Condiciones Uniformes de la empresa de Acueducto y alcantarillado de Pereira estipula en la CLÁUSULA DÉCIMO QUINTA numeral 03 como causales de suspensión por incumplimiento del contrato de condiciones uniformes las siguientes:

b) La alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor, de las condiciones contractuales de prestación de los servicios (…)

c) Realizar conexiones fraudulentas o sin autorización de la entidad prestadora de servicios públicos (…)

f) Realizar modificaciones en las acometidas o conexiones sin autorización previa de la entidad prestadora de servicios públicos.

g) Aumentar sin autorización de la entidad prestadora de servicios públicos, los diámetros de las acometidas, la capacidad instalada y el número de derivaciones.

h) Adulterar las conexiones (…)

l) Interferir en la utilización, operación o mantenimiento de las líneas, redes y demás equipos necesarios para suministrar el servicio público domiciliario, sean de propiedad de la entidad prestadora de los servicios públicos o de los suscriptores. (…)

o) Conectar equipos a las acometidas y redes sin autorización de la entidad prestadora de los servicios públicos.

Que en este orden de ideas, por ningún motivo los usuarios y/o suscriptores tienen facultad de realizar o contratar con un particular la realización de la conexión que va desde la red de la empresa hasta su predio, ni desenterrar o manipular la ya existe, pues esto le puede acarrear problemas legales y la pérdida de su dinero. **La empresa no utiliza intermediarios, ni comisiona particulares para que hagan estas instalaciones y/o reparaciones**, dadas la responsabilidades que, como entidad, se asumen por velar el cumplimiento de las condiciones técnicas para asegurar el estado de la infraestructura propia de la Empresa, así como la correcta prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado.

Se le aclara al usuario que la reparación por mantenimiento correctivo se realizó en la acometida del Predio con matrícula **859124**, que dicha reparación debía repararse de manera inmediata por el desperdicio del líquido vital y por ende, el valor total del trabajo realizado se determinó al finalizar la obra y realizar la liquidación definitiva de los items, por lo tanto, no se informó el valor aproximado en el momento de la reparación, y por lo tanto el usuario debe asumir los costos generados por dicha reparación, prueba de ello son los materiales utilizados, los cuales corresponden a una acometida de ½, propias de los predios residenciales:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó por reparación en la acometida del servicio con matrícula 859124 es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo total del trabajo.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión inicial** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través del cumplido **No *389909690 y 389909689* a la matrícula 859124**. Quedando así resuelto el recurso de reposición. y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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:

DECRETO 1077 DE 2015

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

- *(Decreto 3050 de 2013, art. 3).*

10. ***Acometida de acueducto.*** *Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.*

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

1).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.17. Mantenimiento de las acometidas y medidores. *En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.*

El costo de reparación o reposición de las acometidas *y medidores* ***estará a cargo de los suscriptores o usuarios****, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo. (subrayado y negrilla fuera de texto)*

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18. Mantenimiento de las instalaciones domiciliarias. *El mantenimiento de las redes internas de acueducto y alcantarillado no es responsabilidad de la entidad prestadora de los servicios públicos, pero ésta podrá revisar tales instalaciones y exigir las adecuaciones y reparaciones que estime necesarias para la correcta utilización del servicio.*

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

El artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: "La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes"

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por BIVIANA BETANCUR y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 261297-52 de 25 DE ENERO DE 2024, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

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 16 DE FEBRERO DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: fncardona

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. 21813-52 de 16 DE FEBRERO DE 2024.

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

Recurso No	**21813-52**
Fecha Resolución Recurso	16 DE FEBRERO DE 2024
RECLAMO	261455 de 2 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	27 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	28 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	JUAN CARLOS HERRERA
Identificación del Peticionario	10115741
Matrícula No.	48611
Dirección para Notificación	CL 4 # 10- 14 BERLIN

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. 4207582

Resolución No. 21813-52

DE: 16 DE FEBRERO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21813 DE 6 DE FEBRERO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 261455 DE 25 DE ENERO DE 2024**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor JUAN CARLOS HERRERA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10115741 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 261455-52 de 2 DE FEBRERO 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. 48611 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 4 # 10- 14, Barrio BERLIN en el periodo facturado 2024-1.

Que el recurrente por escrito presentado el día 06 DE FEBRERO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión usuario inconforme con el cobro de la facturación del mes de enero de 2024:

Sustento este Recurso en las siguientes razones: en mi casa solamente so
3 personas y siempre me ha llegado un valor de 80 n
a 90 mil pesos mensuales y al mes pasado se duplico el v

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

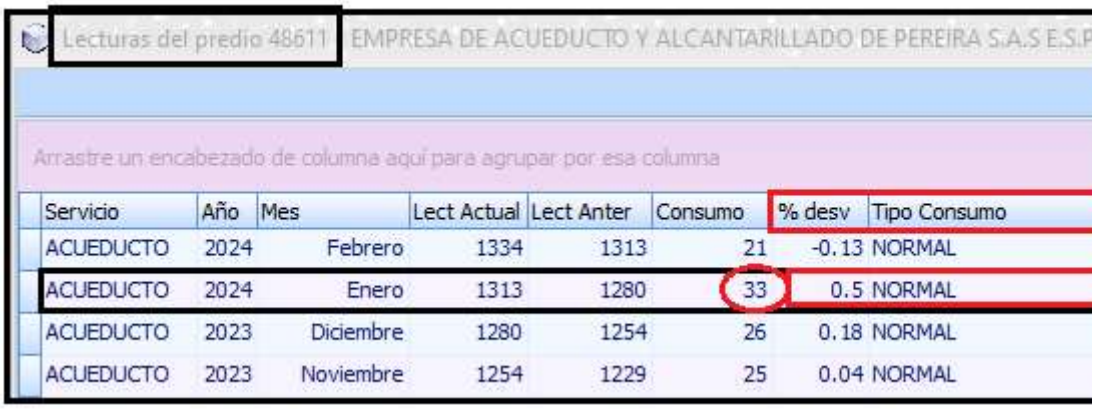
Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 261455-52 de 2 DE FEBRERO DE 2024, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el período de ENERO de 2023, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la recurso, el día 09 de febrero de 2024, se verificó el estado del medidor **C18LA554101** y se verificó la lectura, el cual registraba una lectura acumulada de 1326 m3, instalaciones hidráulicas, acometida y el medidor se observaron en buen estado, sin fugas.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de enero de 2024 efectivamente ha facturado el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* El medidor avanzó de 1280 a 1313 m3 arrojando una diferencia de 33 m 3, los cuales se facturaron en su totalidad.

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

En este orden de ideas observa esta dependencia que, la prestadora 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 mes de **ENERO DE 2024**, reclamado por la parte recurrente, 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.



Lecturas del predio 48611 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	% desv	Tipo Consumo
ACUEDUCTO	2024	Febrero	1334	1313	21	-0.13	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Enero	1313	1280	33	0.5	NORMAL
ACUEDUCTO	2023	Diciembre	1280	1254	26	0.18	NORMAL
ACUEDUCTO	2023	Noviembre	1254	1229	25	0.04	NORMAL

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en el período de **ENERO DE 2024** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no supero el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto, el consumo de este períodos no ha dado lugar a revisión previa. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

similares, o con base en aforos individuales.

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

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.

PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION

CRA 151 de 2.001.

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

-El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40m3).

-El (65%) para usuarios con un promedios de consumo menor a (40m3).

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por JUAN CARLOS HERRERA y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 261455-52 de 2 DE FEBRERO DE 2024, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

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 16 DE FEBRERO DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: fncardona

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. 261752-52 de 16 DE FEBRERO DE 2024.

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

Resolución No	**261752-52**
Fecha Resolución	16 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE FEBRERO DE 2024
Fecha de Desfijación	28 DE FEBRERO DE 2024
Nombre del Peticionario	CATALINA ARIAS GOMEZ
Matrícula No	1611094
Dirección para Notificación	AV 30AG # 68- 125 BLQ 6 APTO 402URBANIZACION C

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. 4209603

Resolución No. 261752-52

DE: 16 DE FEBRERO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261752 de 12 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 12 DE FEBRERO DE 2024 la señora CATALINA ARIAS GOMEZ identificado con C.C. No. 1004700368, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261752 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1611094 Ciclo: 11 ubicada en: AV 30AG # 68- 125 BLQ 6 APTO 402 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 14 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° P1515MMRSA79565AA el cual registra una lectura acumulada de 977 m3. Con obsrvacion: ***"Previamente se llamo por vía telefónica a la reclamante varias veces y se va correo de voz, ya en el conjunto se evidencia que el apartamento no es habitado, 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 2024 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 977 m3 predio desocupado.

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no

por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de ENERO DE 2024 es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquida cobrando los 5m3 que avanzó el medidor en este periodo, pasó de 972 a 977 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-77869** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-1	414	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-1	414	0	0	-4	-3	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-1	414	5	16	12101	38722	-26621
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-1	414	5	16	7103	22730	-15627
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-1	414	5	16	5988	19162	-13174
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	414	5	16	10201	32644	-22443

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 CATALINA ARIAS GOMEZ identificado con C.C. No. 1004700368 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) CATALINA ARIAS GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, AV 30AG # 68- 125 BLQ 6 APTO 402 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: CATALINA ARIAS GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1611094 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 16 DE FEBRERO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: fncardona

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