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. 21848-52 de 8 DE MARZO DE 2024.

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

Recurso No	**21848-52**
Fecha Resolución Recurso	8 DE MARZO DE 2024
RECLAMO	261909 de 26 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	19 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE NORBERTO RODRIGUEZ
Identificación del Peticionario	10096133
Matrícula No.	19620528
Dirección para Notificación	CR 11 # 44 -63 APTO 409 MARAYA

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. 21848-52

DE: 8 DE MARZO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21848 DE 1 DE MARZO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 261909 DE 21 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) JOSE NORBERTO RODRIGUEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10096133 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 261909-52 de 26 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. 19620528 Ciclo 5, ubicada en la dirección CR 11 # 44 -63 APTO 409, Barrio MARAYA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 1 DE MARZO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo consumo facturado en febrero de 2024, al respecto me permito precisar lo siguiente:

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 efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 23 de FEBRERO DE 2024 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida N° P1915MMRAL113178AA en buen estado registraba una lectura acumulada de 269 m3, se revisaron las instalaciones internas y la acometida y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de FEBRERO DE 2024, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este

periodo 28 m3.

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, 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 FEBRERO DE 2024, cobrando el consumo promedio, equivalente a 5 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de FEBRERO DE 2024, **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.

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."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-179188** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-2	470	5	28	12480	69890	-57410
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-2	470	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA	2024-2	470	0	0	0	-3	3
CONSUMO	2024-2	470	5	28	10528	58959	-48430

ACUEDUCTO							
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-2	470	5	28	7296	40858	-33562
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-2	470	5	28	8649	48434	-39785

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 JOSE NORBERTO RODRIGUEZ en contra de la Resolución No. 261909-52 de 26 DE FEBRERO DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 19620528 la suma de **-179188**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

ARTICULO TERCERO. 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. Cuando se presentan fugas en el tanque del sanitario, afectan el consumo mientras se cambian o se regulan, y una vez reparado el consumo se normaliza, y estas fugas son visibles, y son responsabilidad del usuario, por eso se recomienda hacer mantenimiento a los accesorios del sanitario.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 8 DE MARZO DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 261892-52 de 8 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA CASTAÑEDA** 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	**261892-52**
Fecha Resolución	8 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	DIANA CASTAÑEDA
Matrícula No	1786334
Dirección para Notificación	CR 15 # 27- 58 APTO 1SAN NICOLAS

Advertencia de quedar surtida la notificación: La notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del presente aviso en el lugar de destino 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. 261892-52

DE: 8 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261892 de 20 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 20 DE FEBRERO DE 2024 la señora DIANA CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 42083001, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 261892 consistente en: COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1786334 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 15 # 27- 58 APTO 1 en los periodosfacturados 2024-2,2023-12,2024-1,2023-11,2023-10.

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **19 de Febrero de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO ***"Se visita predio y se encuentra solo 2 medidores que corresponden así, a la señora reclamante le registra el medidor P1515MMRSA71756 con lectura 622 para piso 2 y el medidor P1715MMRSA101828 con lectura 1359 para piso uno, ahora el medidor 1015MMCAF005533AA no existe se sacó tierra de caja contigua y no se detectó nada.***

En el módulo de facturación se observa que la matrícula 1783634, en el periodo de Febrero de 2024 presenta un saldo por pagar por valor de **$1.195.370**, con edad en mora de 67 facturas sin pagar, el último pago realizado por el usuario fue el día 23/08/2018, como se puede apreciar en el cuadro adjunto:

Año	Mes	Numero	Predio	Conseco	Edad	Estado	Valor facturado	Valor total	Valor co
2024	Febrero	55599927	1786334	1	67	A	$1,195,370.000	$1,195,370.000	$18,4
2024	Enero	55426535	1786334	1	66	A	$1,176,950.000	$1,176,950.000	$17,9
2023	Diciembre	55254096	1786334	1	65	A	$1,159,000.000	$1,159,000.000	$23,0
2023	Noviembre	55081906	1786334	1	64	A	$1,135,980.000	$1,135,980.000	$22,8
2023	Octubre	54910340	1786334	1	63	A	$1,113,090.000	$1,113,090.000	$20,1
2023	Septiembre	54738893	1786334	1	62	A	$1,092,900.000	$1,092,900.000	$20,0
2023	Agosto	54567861	1786334	1	61	A	$1,072,820.000	$1,072,820.000	$19,9
2023	Julio	54397000	1786334	1	60	A	$1,052,860.000	$1,052,860.000	$17,2
2023	Junio	54226356	1786334	1	78	A	$1,292,510.000	$1,292,510.000	$18,9
2023	Mayo	54056341	1786334	1	77	A	$1,273,540.000	$1,273,540.000	$21,0
2023	Abril	53886482	1786334	1	76	A	$1,252,480.000	$1,252,480.000	$20,9
2023	Marzo	53715828	1786334	1	75	A	$1,231,520.000	$1,231,520.000	$18,2

Se observa en el historico de lecturas y el lector reporta la novedad de servicio suspendido y la Empresa solo factura los cargos fijos al predio.

La Empresa periódicamente genera la orden de corte al predio:

Predio	Fecha radicación	Nro. radic.	Proceso	Nombre proce:
1786334	14-12-23 9:29:51 a. m.	4194489	10371	CORTE
1786334	21-11-23 9:36:39 a. m.	4171975	10371	CORTE
1786334	30-10-23 9:33:00 a. m.	4150683	10371	CORTE
1786334	17-10-23 8:53:32 a. m.	4136363	10371	CORTE
1786334	28-09-23 9:46:04 a. m.	4116609	10371	CORTE
1786334	12-09-23 10:24:29 a. m.	4098213	10371	CORTE
1786334	15-08-23 9:09:04 a. m.	4067209	10371	CORTE
1786334	18-07-23 8:46:36 a. m.	4039243	10371	CORTE
1786334	27-06-23 8:34:00 a. m.	4018644	10371	CORTE
1786334	15-06-23 3:00:30 p. m.	4005473	10371	CORTE
1786334	16-05-23 9:28:15 a. m.	3971728	10371	CORTE
1786334	17-04-23 9:29:18 a. m.	3942399	10371	CORTE
1786334	14-03-23 9:20:25 a. m.	3904644	10371	CORTE
1786334	14-02-23 9:35:58 a. m.	3873491	10371	CORTE
1786334	25-01-23 9:20:33 a. m.	3850644	10371	CORTE
[illegible]	[illegible]	[illegible]	[illegible]	CORTE

En el siguiente cuadro se puede apreciar que la Empresa, si ha iniciado cobro Prejurídico para recuperar la cartera que presenta el predio con matrícula 1786334, y se ha incluido en la Gestión de cartera del Contratista de Cobro Jurídico, y al suscriptor se le han realizado visitas y enviado comunicaciones con el fin de llegar a un acuerdo de pago, en el cual se le podrá rebajar hasta el 100% de los intereses en mora, de acuerdo a la política actual de Cartera de la Empresa, con lo cual se interrumpe la prescripción de la deuda. el señor Octavio Castañeda Jiménez solicitó en varias oportunidades la financiación de la cartera pero incumplió en los acuerdos de pago y a la fecha no ha cancelado la cartera y no ha solicitado la inactivación de esta matricula.

Predio	Fecha radicación	Nro. radic.	Proceso	Nombre proceso	T
1793363	22/11/2019 4:18:10 p.	3067452	606	GESTION CARTERA COBR(	F
1793363	28/10/2019 3:17:03 p.	3049185	606	GESTION CARTERA COBR(	F
1793363	23/10/2019 5:55:38 p.	3041794	606	GESTION CARTERA COBR(	F
1793363	27/09/2019 8:30:47 a.	3021419	606	GESTION CARTERA COBR(	F
1793363	13/09/2019 1:45:37 p.	3008486	606	GESTION CARTERA COBR(	F
1793363	25/04/2019 11:13:22 a	2879544	606	GESTION CARTERA COBR(	F
1793363	02/02/2018 9:01:32 a.	2665271	606	GESTION CARTERA COBR(	F
1793363	02/06/2017 5:34:05 p.	2549388	606	GESTION CARTERA COBR(	F
1793363	16/12/2016 3:39:09 p.	2456615	606	GESTION CARTERA COBR(	F
1793363	27/04/2016 5:38:02 p.	2346846	606	GESTION CARTERA COBR(	F

Financiaciones solicitadas por el señor Octavio Castañeda Jiménez

Consecutivo	Tipo de acuerdo	Fecha	Valor Inicial	Nombre		Documento	Direccion	Telef
9500112493	Financiación Deuda	22-08-18	$50,000.00	OCTAVIO	CASTAÑEDA JIMENEZ	1322343	CR 15 # 27 - 58 SAN NICOLAS	3122
9500088019	Financiación Deuda	08-08-17	$30,000.00	OCTAVIO	CASTAÑEDA JIMENEZ	1322343	CR 15 # 27 - 58 SAN NICOLAS	3122
9500064920	Financiación Deuda	31-08-16	$50,000.00	OCTAVIO	CASTAÑEDA JIMENEZ	13322343	CR 15 # 27- 58 APTO 1 SAN NICOLAS	0
9500018867	Abono Deuda	21-08-14	$18,400.00	OCTAVIO	CASTAÑEDA JIMENEZ	1322343	CR 15 # 27 - 58 SAN NICOLAS	3122
9500016449	Abono Deuda	23-07-14	$23,900.00	OCTAVIO	CASTAÑEDA JIMENEZ	1322343	CR 15 # 27 - 58 SAN NICOLAS	3122
104885	Financiación Deuda	26-07-13	$39,999.93	OCTAVIO	CASTAÑEDA JIMENEZ	1322343	CR 15 # 27 - 58 SAN NICOLAS	3122
100775	Financiación Deuda	21-10-11	$69,999.98	OCTAVIO	CASTAÑEDA JIMENEZ	1322343	CR 15 # 27 - 58 SAN NICOLAS	3122

Sobre el **CARGO FIJO**, considera la OFICINA JURIDICA de la SSPD:

Ratificamos el concepto jurídico SSPD-OAJ-2011-034, el cual puede consultar a través de nuestra página web: www.superservicios.gov.co en el siguiente sentido:

"De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo 90.2 se estableció que en materia de servicios públicos domiciliarios ***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".***

Al respecto se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-041 de 2003, al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

(...) La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. ***El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe.*** *A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio (....)"* ***(Negrillas fuera del texto original)***

En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no haya podido utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar este cobro. ***(Negrilla fuera del texto original)***

De esta manera, concluye la Oficina Jurídica de la SSPD en el **CONCEPTO 637 DE 2011** de que las Empresas Prestadoras de Servicios Públicos Domiciliarios están autorizadas para efectuar el cobro del cargo fijo, con base en lo dispuesto en el numeral 2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, de conformidad con la regulación que para cada servicio expida la respectiva Comisión de Regulación, a fin de recuperar los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad del servicio para el usuario, sin importar el nivel de uso en que frente a este se incurra.

Por tanto, se precisa que de acuerdo con la normatividad vigente, el cobro del cargo fijo a los usuarios suspendidos, es obligatorio.

Es así, que esta Superintendencia, mediante el Concepto SSPD-OAJ-2003-442, señaló:

"*(...) 9. SUSPENSIÓN DEL SERVICIO: COBRO DE CARGO FIJO*

La suspensión es diferente al corte del servicio o terminación del contrato de condiciones uniformes, pues como se refirió arriba el cargo fijo se trata de un costo económico relacionado con la disponibilidad permanente del servicio, independientemente del nivel de uso, por lo que el hecho que este suspendido no quiere decir que no se tenga la disponibilidad del mismo, pues esta se dará una vez el usuario haya pagado la deuda debida, incluyendo los intereses de mora y el costo en que incurra la empresa para restablecer el servicio.

De manera que, es legal el cobro del cargo fijo, independientemente de que el inmueble se encuentre habitado o no, si tiene suspendido el servicio por cuanto este costo garantiza que el usuario pueda disponer en cualquier momento del servicio sin solución de continuidad.

En consecuencia, tratándose de suspensión se está delante de una medida transitoria y por tanto, existe el cobro del cargo fijo, igual sucede con los demás servicios.

Ahora bien, los numerales 1 y 2 del artículo 90 de la ley de servicios públicos domiciliarios hacen relación a los elementos que conforman las fórmulas tarifarias y no hacen mención sobre los eventos en que deben ser cobrados tanto el cargo por unidad de consumo como el cargo fijo. Con todo, cuando el numeral 2 indica que no importa el nivel de uso del servicio, quiere decir que el cargo fijo se cobra a quienes cuenten con el contrato de prestación de servicios públicos domiciliarios, sin que se tenga en cuenta para el cobro de este cargo la utilización del servicio, puesto que él obedece a la posibilidad con que cuenta el usuario de utilizarlo en el momento que lo necesite, en otros términos hace referencia a la disponibilidad del servicio. (...)"

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.* ***1786334*** *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.* Adicionalmente la señora DIANA CASTAÑEDA no adjuntó a la reclamación documento que acredite la legitimación en la causa para actuar frente a la matricula 1746338.

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 DIANA CASTAÑEDA identificado con C.C. No. 42083001 por concepto de COBRO POR SERVICIOS NO PRESTADOS 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) DIANA CASTAÑEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 27- 58 APTO 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA CASTAÑEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1786334 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 MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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. 262179-52 de 8 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDILIA ROSA HENAO** 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	**262179-52**
Fecha Resolución	8 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	EDILIA ROSA HENAO
Matrícula No	19611634
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 12 CS 19GALICIA

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. 4215464

Resolución No. 262179-52

DE: 8 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262179 de 1 DE MARZO 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 MARZO DE 2024 la señora EDILIA ROSA HENAO identificado con C.C. No. 25192681, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262179 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19611634 Ciclo: 14 ubicada en: CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 12 CS 19 en los periodos facturados 2023-11,2023-12, 2024-1,2024-2.

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 MARZO DE 2024 en la que participó la señora Delia Fayad Ginto como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA90801AA el cual registra una lectura acumulada de **563 m3.** ***Se visita predio y se encuentra medidor registrándo normal, habita la casa desde el 2 de marzo, en la casa las instalaciones están buenas.***

Asi las cosas, y con relación al consumo facturado, para los Periodos de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2023, ENERO y FEBRERO de 2024** se registró **18 m³**, **18 m³**, **18 m³** y **19 m³** respectivamente, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **REVISAR MEDIDOR**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

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

consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales…" ***Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los Periodos de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2023, ENERO y FEBRERO de 2024**, ya que se debió facturar por Diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro 19611634***,* siendo este un predio sin ocupación, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 19611634** por la Empresa, respecto los Periodos de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2023, ENERO y FEBRERO de 2024***,* **NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Noviembre de 18 m³ a 0 m³**, **Diciembre de 2023 de 18 m³ a 0 m³**, **Enero de 2024 de 18 m³ a 0 m³** y **Febrero de 2024 de 19 m³ a 1 m³**, que fuè lo registrado por Diferencia de lectura, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-385498** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-12	477	0	18	0	36512	-36512
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-12	477	0	18	0	43280	-43280
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2023-12	477	0	18	0	25405	-25405
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-1	477	0	18	0	43562	-43562
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	477	0	18	0	36725	-36725
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-2	477	1	19	1236	23484	-22248
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-2	477	1	19	2496	47425	-44929
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2023-12	477	0	18	0	21433	-21433
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-12	477	0	0	-4	-2	-2
AJUSTE A LA DECENA	2024-2	477	0	0	-2	0	-2

CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	477	1	19	2106	40008	-37902
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-2	477	1	19	1465	27839	-26374
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-1	477	0	18	0	21557	-21557
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-1	477	0	18	0	25571	-25571
AJUSTE A LA DECENA	2024-1	477	0	0	0	-4	4

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 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 EDILIA ROSA HENAO identificado con C.C. No. 25192681 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 EDILIA ROSA HENAO enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 12 CS 19 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: EDILIA ROSA HENAO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19611634 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 MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262247-52 de 8 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS FERNANDO ROJAS TORO** 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	**262247-52**
Fecha Resolución	8 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO ROJAS TORO
Matrícula No	19619505
Dirección para Notificación	ferro_ruiz@hotmail.comCERRITOS

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. 4216244

Resolución No. 262247-52

DE: 8 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262247 de 5 DE MARZO 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 MARZO DE 2024 el señor LUIS FERNANDO ROJAS TORO identificado con C.C. No. 10097622, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262247 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19619505 Ciclo: 14 ubicada en: CARRERA 13 # 112-05 TORRE 3 APTO 203 en el periodo facturado 2024-2.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE MARZO DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1815MMREL111428AA el cual registra una lectura acumulada de 199 m3. "Se visita previo y se encuentra el apartamento con enceres pero no es habitado , están por fuera de la ciudad, la llave de paso esta cerrada , desde la unidad de medida no se observan anomalías".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19619505**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observaciór
Febrero	199 m3	199 m3	0 m3	13 m3	Cobro por prom (Art. 146-Ley 14

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. P1815MMREL111428AA, lectura N 199 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de**, febrero 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 **13 m3,** cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **febrero de 2024**, la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este no presenta diferencia de lecturase encuentra desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a **0 m3.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-101284** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-2	414	0	13	0	18970	-18970
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-2	414	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-2	414	0	13	0	32449	-32449
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	414	0	13	0	27374	-27374
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-2	414	0	13	0	22487	-22487

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo promedio facturado a la matrícula No. **19619505,** por la Empresa, respecto al período de **febrero de 2024, será objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS FERNANDO ROJAS TORO identificado con C.C. No. 10097622 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS FERNANDO ROJAS TORO enviando citación a Correo Electrónico:, ferro_ruiz@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: LUIS FERNANDO ROJAS TORO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19619505 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 MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262279-52 de 8 DE MARZO DE 2024.

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

Resolución No	**262279-52**
Fecha Resolución	8 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	20 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	LUIS HERRERA
Matrícula No	569780
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 152500 LOTES SECTOR A

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. 4216840

Resolución No. 262279-52

DE: 8 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262279 de 6 DE MARZO 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 MARZO DE 2024 el señor LUIS HERRERA identificado con C.C. No. 8826274, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262279 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 569780 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 14 CS 15 en el periodo facturado 2024-2.

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 MARZO DE 2024 en la que participó la señora Katherine Duarte 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° P1415MMRSA43856AA el cual registra una lectura acumulada de **1001 m3.** ***Se visita predio y se encuentra medidor registrándo normal, en la casa 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.

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 **FEBRERO 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, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **24 m³**, en el periodo de Febrero avanzó de **961 m³** a **985 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita técnica, así:

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **FEBRERO 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 LUIS HERRERA identificado con C.C. No. 8826274 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 LUIS HERRERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 CS 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: LUIS HERRERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 569780 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 MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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