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. 21867-52 de 13 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HECTOR RENDON** 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	**21867-52**
Fecha Resolución Recurso	13 DE MARZO DE 2024
RECLAMO	262164 de 4 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	22 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	HECTOR RENDON
Identificación del Peticionario	79690343
Matrícula No.	1876242
Dirección para Notificación	CR 35 # 35- 50 MZ 8 CS 31 VILLA VERDE

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. 21867-52

DE: 13 DE MARZO DE 2024

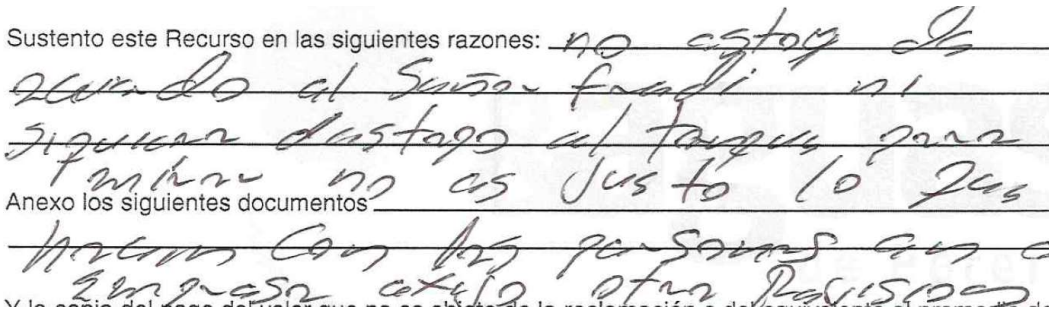
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21867 DE 12 DE MARZO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 262164 DE 29 DE FEBRERO DE 2024**

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 señor HECTOR RENDON, identificado con cédula de ciudadanía No. 79690343 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 262164-52 de 4 DE MARZO 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. 1876242 Ciclo 9, ubicada en la dirección CR 35 # 35-50 MZ 8 CS 31, Barrio VILLA VERDE en el periodo facturado 2024-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 12 DE MARZO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 14 m3 en el periodo de facturación de febrero de 2024:


Sustento este Recurso en las siguientes razones: no estoy de
acuerdo al Señor fraudi ni
siquiera duestago al Tanque para
Tomar no es justo lo Jue
hacen con las personas en e
Anexo los siguientes documentos
Y la copia del recibo donde se observa la reclamación

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 262164-52, en la cual se le informó lo siguiente:

*Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1876242**, se ha facturado de la siguiente manera:*

Períodos 2024	*Lectura actual*	*Lectura anterior*	*Diferencia*	*Consumo Facturado*	*Observación*

Febrero	*21 m3*	*7 m3*	*14 m3*	*14 m3*	*Cobro por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)*

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día ***4 de febrero de 2024****, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario,* ***FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ, "Existe fuga por rebose en el sanitario, se recomendó el arreglo, medidor N. H23VA596804, lectura actual N. 29 m3".*** *Se desvirtuó error del lector.*

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. ***1876242,*** *por la Empresa, respecto al período de* ***febrero de 2024, ES CORRECTO****, por presentarse en el predio* ***fuga externa en sanitario por rebose,*** *que está generando incremento en consumo, por lo cual, no será objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el* ***artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

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 04 de Marzo 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 en buen estado registraba una lectura acumulada de 29 m3, se detectó fuga externa en sanitario por rebose.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de FEBRERO DE 2024, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 14 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 histórico, equivalente a 6 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **FEBRERO de 2024 a 6 m3**, **revocándose así la decisión inicial**,

Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recuerda que debe realizar el cambio de accesorios sanitarios en el menor tiempo posible, ya que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.

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, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del 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 .

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-36815** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-2	470	0	0	-4	-2	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-2	470	6	14	14976	34945	-19969
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	470	6	14	12634	29479	-16845

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por HECTOR RENDON en contra de la Resolución No. 262164-52 de 4 DE MARZO DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1876242 la suma de **-36815**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 13 DE MARZO DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 261912-52 de 11 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GILDARDO BARRERA OSORNO** 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	**261912-52**
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	GILDARDO BARRERA OSORNO
Matrícula No	1236868
Dirección para Notificación	CL 21 # 5- 19 A.COMUN 00PLAZA DE BOLIVAR

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. 261912-52

DE: 11 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261912 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE FEBRERO DE 2024 el señor GILDARDO BARRERA OSORNO identificado con C.C. No. 10113721, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 261912 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1236868 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 21 # 5- 19 A.COMUN 00 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, análisis y calificación)

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de “La facturación es igual al consumo” o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de

Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Parágrafo 1º. La diferencia de consumo resultante entre el medidor general y la sumatoria de los medidores individuales, corresponderá al consumo de las áreas comunes."

Asi las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1236868 con 17 matriculas hijas**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Feb/24	104 m^3	90 m^3	14 m^3	14 m^3	Correcto diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa, en el periodo de **ENERO de 2024**, se factura lo registrado en el totalizador descontando el consumo de las hijas, de lo que *se* establece que el consumo generado en los periodos reclamados es debido a la utilización del servicio, es de anotar que, el uso del área común depende exclusivamente de los usuarios de las instalaciones en dicha área, no se registra incidencia alguna en el totalizador.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1236868** por la Empresa, respecto al período de **FEBRERO DE 2024, SON CORRECTOS**, y los valores objeto de reclamación no serán modificados ya que fueron registrados por el totalizador de conformidad con el sistema general, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

En referencia a los puntos solicitados en su escrito, la Empresa se reitera y le confirma lo informado en la **Resolución 21760-52 del 15 de Enero de 2024**, en la que se informó, que:

Para los **puntos 1 y 2:**

*Que el suscriptor de la matrícula **Nro. 1236868**, ha realizado abonos periódicos,*

generando acumulación de facturas con edad, porque ha solicitado facturas solo por el valor de 8 m3, aunque los consumos del área común son mayores y de periodos que no son objeto de reclamación, se observa que ha realizado abonos, así:

El 18/08/2023, abono por valor de $65.000
El 19/10/2023, abono por valor de $80.000
El 20/11/2023, abono por valor de $90.000
El 22/12/2023, abono por valor de $90.000

Con ocasión del recurso de reposición 21460, contra la decisión administrativa 257920-52 de 21 DE JUNIO DE 2023, se encuentra congelada una cartera por valor de $122.152 y con ocasión de este recurso 21760, contra el acto administrativo N° 260508-52 de 30 DE NOVIEMBRE DE 2023, se congeló la suma de $390.467, para un total congelado. Se autorizó a los asesores comerciales del Centro de Servicios de la Empresa, expedir los pagos parciales, que solicite el reclamante, mientras se encuentra en trámite los recursos de apelación ante la SSPD, pero el usuario debe solicitar la factura, porque no se encuentra congelada el 100% de la cartera, al haberse acumulado saldos que no son objeto de reclamo y de periodos que no son susceptibles de reclamación, dando aplicación a la legislación vigente.

Es importante aclarar que, los pagos parciales se aplican al valor corriente del periodo y con los saldos adeudados que no están en reclamación ante la SSPD, por lo tanto, siendo el valor corriente de $ **853.200,oo** pesos, para febrero da un pago parcial por **$ 129.620,oo, de lo cual, es el Sistema de información genera este valor como pago parcial y no los funcionarios.**

> LEY 142 DE 1994, ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. *Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta...*
> *(...)*
>
> *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 períodos.*

Para el punto 3:

Cabe aclarar que, al predio de Matricula **Nro.1236868**, se está facturando por estricta Diferencia de lectura de macromedidor, realizando el correcto descontar y repartir entre las ,matriculas hijas y la matricula mama, **por lo tanto, no son los usuarios ni los funcionarios de la Empresa quienes eligen el valor a pagar, es el totalizador quien registra correctamente los consumos del predio a facturar en cada periodo.**

Para el punto 4:

*El cliente EDIFICIO EL CAPIRO P.H, con matrícula 1236868, es un cliente del sistema general o totalizador, y esta modalidad de facturación con sistema totalizador es correcta, cuya aplicación ha sido validada por la misma **SSPD,** en*

varios casos, un ejemplo es la ***Resolución No. 20178300017865 del 24 de marzo de 2017,*** *en la cual se estableció que el modelo de facturación con totalizador, es la correcta, cuyo acto se encuentra en firme y no ha sido objeto de demanda alguna ante la jurisdicción contenciosa administrativa, para lo cual se cita la parte pertinente, así:*

> *"Esto así, ante la solicitud de usuario respecto al retiro del cobro por cargo fijo y consumo de acueducto y saneamiento correspondiente a las áreas comunes, esto es, que se realice una medición individual de ser posible, los cuales se realizan sin ajustarse a la realidad presentándose altos consumos en dichas zonas, siendo estos cobros no autorizados por servicios no prestados, ante la cual la prestadora indica que se corrobora un macro-medidor... la cual surte a 22 matrículas hijas, esto quiere decir que el servicio de acueducto no se surte individualmente, sino que los inmuebles están organizados internamente los cuales se sirven común y proindiviso, lo cual se contempló en el contrato de condiciones uniformes"*
>
> *Por lo cual, y con atención al aparte normativo indicado es concurrente comunicar que se debe continuar facturando el consumo de áreas comunes de acuerdo a lo estipulado en el Decreto 1077 de 2015, es decir facturando la diferencia existente entre el consumo registrado en el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales asociados a este, ante lo cual concluye esta superintendencia que la áreas comunes si las puede facturar la ESP mientras exista una diferencia entre la medida del totalizador y sus micro-medidores asociados,* ***considerándose esta toma de lectura por la diferencia de consumos como ajustada a derecho por parte de la prestadora."*** *(Negrilla y cursiva del suscrito)*
>
> *Corolario a lo anterior, el acto administrativo previamente citado (****20178300017865) y muchos otros****, ratifican la modalidad de facturación aplicada por parte de la Empresa, cuyo fundamento es el Contrato de Condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004), el cual cuenta con el concepto de legalidad de la CRA, por medio del cual, se rigen las condiciones entre las partes respecto del servicio de acueducto y alcantarillado y goza de plena validez, siendo éste Ley para las partes, resaltando que dicho contrato,* ***es un contrato de ADHESIÓN y de igual forma, no ha sido demandado.***

Es importante para la Empresa, aclarar que la normatividad vigente consagra que es deber de los usuarios el mantenimiento de las acometidas y medidores, donde los costos de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, de tal manera, que ***el Macromedidor es el instrumento de medición de los consumos de las áreas comunes de propiedad de la P.H.****, por ello, la responsabilidad de asumir los costos de la instalación pertenecen al propietario del bien, usuario o suscriptor del servicio, lo anterior, en concordancia con la* ***Ley 142 de 1994, Artículo 135: De la propiedad de las conexiones domiciliarias: "****La propiedad de las redes, equipos y elementos* ***que integran una acometida*** *externa será de* ***quien los hubiere pagado****, si no fueren inmuebles por adhesión.".*

De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra establecida en el ***Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 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.”*** *Es decir, el Macromedidor.*

Al respecto el Contrato de Condiciones Uniformes de la empresa AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA, capítulo VII, CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. FACTURACIÓN, numeral 3, estipula:

> *(…)*
>
> *Al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un* ***Medidor Totalizador*** *que haga las veces de Medidor para Áreas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, entendiéndose como tales, todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste. La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación, podrá solicitar la instalación de un medidor para áreas comunes, siempre y cuando demuestre y garantice a la Empresa que todos los consumos internos correspondiente al consumo de las áreas comunes como oficinas, porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados responsabilidad del edificio o conjunto que hagan parte de las áreas comunes, serán registrados por dicho medidor. En su defecto el Medidor Totalizador seguirán haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes.*

En consecuencia, el sistema general no es sólo un método de medición sino también una forma de hacer uso racional del servicio y minimizar las pérdidas de agua, en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y legislación complementaria.

CUARTO: *Que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. actualmente realiza el suministro del servicio de acueducto a EDIFICIO EL CAPIRO P.H. con matrícula 1236868 y su medición se efectúa mediante un Macromedidor instalado exclusivamente para el mismo, así, es a partir de éste Macromedidor, se inicia la red interna de la copropiedad la cual provee del servicio a las unidades que lo requieran, que para el presente caso, existen 17 unidades privadas, y cuenta con redes locales, pocetas y tanque de reserva que no tienen medición individual y técnicamente no se puede determinar su consumo, solo con el registro del totalizador ubicado en la entrada de la acometida principal del Edificio. si bien contaban con un medidor de 1/2" para la unidad sanitaria de la portería, la cual registra el consumo de una parte del consumo de las áreas comunes, no es cierto que registre la totalidad de estas áreas, porque las redes locales recorren todos los pisos del inmueble y solo se mide el consumo de las unidades privadas desde el registro de corte hacia el interior de cada apartamento o local comercial.*

Ahora bien, la función del Macromedidor es el de registrar la totalidad del agua que ingresa al P.H., así, del consumo del Macromedidor son descontados el

consumo de los Micromedidores instalados en la P.H., aclarando que de acuerdo con el diseño hidráulico existente en la copropiedad, el agua que ingresa por la acometida del Macromedidor surte directamente los puntos hidráulicos existentes en las áreas comunes, sin desestimar todos los metros lineales correspondientes a las instalaciones internas de toda la propiedad horizontal, es decir la red local y la red de incendios y el tanque de reserva

De ésta manera, las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

Desde que la Empresa, verificó la prestación del servicio en este Edificio, y constató que tenía áreas comunes sin medición, procedió a instalar el totalizador en la acometida principal que abastece del servicio de agua potable, para dar cabal cumplimiento a los artículos 9.2 y 146 de la Ley 142 de 1994,

Los medidores de control se ubican por sectores hidráulicos de la ciudad para determinar el consumo que la Empresa entrega y así determinar si lo facturado en ese sector es igual al registrado, buscando así escapes de agua imperceptibles en las redes locales de la Empresa o conexiones ilegales, por lo cual, el totalizador N° C22FE008557, no cumple función de medidor de control. El sector hidráulico de la Empresa al cual corresponde este edificio es el 1.19B-Centro norte B.

Cuando se determinó que se debía instalar el totalizador para poder determinar el consumo total que la Empresa le entregaba al Edifico El Capiro P.H, se realizó teniendo en cuenta la inspección que realizó personal del Departamento de Control de Perdidas No Técnicas, Grupo de Totalizadores y clientes multiusuarios, donde se constató que se estaba dejando de medidor el consumo de las áreas comunes, porque el medidor de la porteria, no es un equipo que registre el consumo total, lo cual si lo hace el totalizador o macromedidor ubicado en el espacio público, sobre el andén, a la Entrada de la acometida, donde está ubicado el registro de corte del Edificio, el tanque de reserva hace parte del área común, como también las redes locales que recorren los 5 pisos y que técnicamente no se pueden medir de manera individual., se adjunta mapa hidráulico del Edificio.

Así las cosas y de acuerdo con lo anterior, el Derecho a la medición establecido en el artículo 9 numeral 9.1, en concordancia con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, se estableció en aras de protección de ambas partes, siendo entonces necesario para la Empresa, tener certeza de la medición de las áreas comunes, de tal manera se pueda generar ésta misma para la correspondiente facturación del servicio, por lo tanto, no se puede pretender que se liquide mensualmente un consumo fijo de 8 m3, considerando el consumo de la portería, como el consumo total de las área comunes.

Se concluyó que existe imposibilidad técnica para determinar el consumo del área común con un micromedidor y que el equipo de medida de la entrada del Edificio

no es un equipo de control, sino que cumple su función de TOTALIZADOR, el cual determina el consumo total que la Empresa le entrega al Edificio Capiro y el consumo facturado, debe corresponder a los metros cúbicos entregados y debidamente registrandose en el totalizador, facturados a las cuentas hijas y al área común. ***Debemos aclarar a la SSPD, que el reclamante, pretende que solo se facture el consumo de la porteria, como consumo de áreas comunes, desconociendo que corrresponde a toda la red interna o local del edificio, y su mantenimiento le corresponde al suscriptor y no al prestador del servicio, pretendiendo que el funcionario de la Empresa o de la SSPD, incurra en error, dando lugar a FRAUDE PROCESAL, y error en el sistema de facturación aplicado al predio con matrícula 1236868.***

Aunado a lo anterior, no es posible acceder a sus pretensiones para la Matricula Nro. 1236868, actuando de conformidad con la ley 142 de 1994.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

5. ***Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.*** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

34. ***Medidor general o totalizador.*** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

35. ***Multiusuarios.*** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1)."

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 GILDARDO BARRERA OSORNO identificado con C.C. No. 10113721 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 GILDARDO BARRERA OSORNO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 # 5- 19 A.COMUN 00 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: GILDARDO BARRERA OSORNO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1236868 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 11 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

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECLAMO No. 261912 DE 21 DE FEBRERO DE 2024

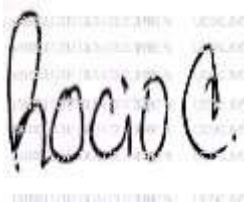
Resolución No. 261912-52 de 11 DE MARZO DE 2024

Que se hace hoy **19 DE MARZO DE 2024**, notificación al (la) señor (a) **GILDARDO BARRERA OSORNO**, quien se identifica con **C.C.** No. **10113721** a quien se le hizo entrega de la copia íntegra, auténtica y gratuita de la misma providencia.

Aldemar

GILDARDO BARRERA OSORNO

10113721
NOTIFICADO



ROCIO DIRLEY CASAÑAS LOAIZA
NOTIFICADOR

Copia: Consecutivo

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. 261997-52 de 13 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS MARIA ZULUAGA ARBELAEZ** 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	**261997-52**
Fecha Resolución	13 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	JESUS MARIA ZULUAGA ARBELAEZ
Matrícula No	19543631
Dirección para Notificación	CR 20 # 3A - 51 TORRE 3 APTO 3023PINARES DE SA

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. 4214877

Resolución No. 261997-52

DE: 13 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 261997 de 23 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 23 DE FEBRERO DE 2024 el (la) señor(a) JESUS MARIA ZULUAGA ARBELAEZ identificado con C.C. No. 4575811, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 261997 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19543631 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 20 # 3A - 51 TORRE 3 APTO 3023 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2023-10, 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1° DE MARZO DE 2024 por el equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que el inmueble cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL142789AA el cual registra una lectura acumulada de 288 m3. *No fue posible ingresar al apartamento*, *Se llamó via telefónica al usuario, el cual responde con groserías que él no está en el apartamento y que está mamado de los ladrones esos hp ladrones que ponían ahí lo que les daba las gana, habitan de 2 a 3 personas en el inmueble. El vigilante permite el ingreso al apartamento para verificar la lectura y el estado de la acometida.*

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante**,** se ha facturado de la siguiente manera en los períodos reclamados:

Resumen | Lecturas

Arrastre Predio 19543631 Dirección CR 20 # 3A - 51 TORRE 3 APTO 3023 Barrio PINARES DE SAN MARTIN

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Fec de lect	% desv	Observación
ACUED	2024	Febrero	1	277	259	18	17	14/02/2024	0.06	SIN OBSERVACION
ACUED	2024	Enero	1	259	240	19	16	16/01/2024	0.19	SIN OBSERVACION
ACUED	2023	Diciembre	1	240	223	17	15	18/12/2023	0.13	SIN OBSERVACION
ACUED	2023	Diciembre	2	240	223	17	15	18/12/2023	0.13	SIN OBSERVACION
ACUED	2023	Noviembre	1	223	210	13	16	16/11/2023	-0.19	SIN OBSERVACION
ACUED	2023	Noviembre	2	223	210	13	16	16/11/2023	-0.19	SIN OBSERVACION
ACUED	2023	Octubre	1	210	193	17	15	17/10/2023	0.13	SIN OBSERVACION
ACUED	2023	Octubre	2	210	193	17	15	17/10/2023	0.13	SIN OBSERVACION
ACUED	2023	Septiembre	1	193	177	16	15	15/09/2023	0.07	SIN OBSERVACION

lectura del medidor el 01/03/2024

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023, ENERO Y FEBRERO DE 2024** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor en este periodo avanzó de **193 a 210, de 210 a 223, de 223 a 240, de 240 a 259 m3 y en febrero de 259 a 277 m3 arrojando un consumo de 17, 13, 17, 19 y 18 m3,** respectivamente y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, al 1° de marzo registra 288 m3.

Que la Empresa, durante los periodos de **OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023, ENERO Y FEBRERO DE 2024** facturó el consumo con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo.

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 los períodos reclamados por la parte del usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para cada 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.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **OCTUBRE, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2023, ENERO Y FEBRERO DE 2024** es correcto y no será 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. 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..

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."*

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 JESUS MARIA ZULUAGA ARBELAEZ identificado con C.C. No. 4575811 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) JESUS MARIA ZULUAGA ARBELAEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 20 # 3A - 51 TORRE 3 APTO 3023 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: JESUS MARIA ZULUAGA ARBELAEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19543631 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 13 DE MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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. 262025-52 de 13 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA YENI NOREÑA ARANGO** 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	**262025-52**
Fecha Resolución	13 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA YENI NOREÑA ARANGO
Matrícula No	19636693
Dirección para Notificación	CL 42 A # 3 - 16 PS 3LAS PALMAS

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. 4214165

Resolución No. 262025-52

DE: 13 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262025 de 26 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 26 DE FEBRERO DE 2024 el (la) señor(a) MARIA YENI NOREÑA ARANGO identificado con C.C. No. 42138993, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262025 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19636693 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CL 42 A # 3 - 16 PS 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 27 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) Andrea Rios como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H23VA596790 el cual registra una lectura acumulada de 47 m3. Instalaciones hidráulicas, acometida y medidor se encuentran en buen estado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de FEBRERO ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de 23 m3, avanzó de 15 a 38 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

lectura del medidor del dia 12/02/2024

Que la Empresa, durante el periodo de FEBRERO facturó el consumo con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo.

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 los períodos reclamados por la parte de la usuaria, 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.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de FEBRERO DE 2024 es correcto y no será 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. 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..

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."*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA YENI NOREÑA ARANGO identificado con C.C. No. 42138993 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA YENI NOREÑA ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 42 A # 3 - 16 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA YENI NOREÑA ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19636693 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 13 DE MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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. 262013-52 de 13 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ARNEY 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	**262013-52**
Fecha Resolución	13 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	ARNEY TORO
Matrícula No	909291
Dirección para Notificación	CL 61 D # 6- 72SEC-D CIUCAFE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4214161

Resolución No. 262013-52

DE: 13 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262013 de 26 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 26 DE FEBRERO DE 2024 el (la) señor(a) ARNEY TORO identificado con C.C. No. 6132253, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262013 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 909291 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CL 61 D # 6- 72 en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 27 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) ARNEY TORO 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° P1515MMRSA66816AA el cual registra una lectura acumulada de 2746 m3. Se encuentra medidor registrándo normal, fácil y afuera de las rejas, en la casa las instalaciones hidráulicas, la acometida y el medidor están buenas si fugas, habitan 3 personas.

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 medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor en este periodo avanzó de 2703 A 2740 m3 arrojando un consumo de 37 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Que la Empresa, durante el periodo de FEBRERO facturó el consumo con base en lo registrado en el medidor, cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada periodo.

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 período reclamado por la parte de la usuaria, 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.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de FEBRERO DE 2024 es correcto y no será 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. 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..

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."*

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 ARNEY TORO identificado con C.C. No. 6132253 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) ARNEY TORO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 61 D # 6- 72 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: ARNEY TORO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 909291 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 13 DE MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
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. 262029-52 de 13 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ NELLY CASTRO** 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	**262029-52**
Fecha Resolución	13 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	LUZ NELLY CASTRO
Matrícula No	1651249
Dirección para Notificación	MZ 18 CS 3MONTELIBANO

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. 4214167

Resolución No. 262029-52

DE: 13 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262029 de 26 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 26 DE FEBRERO DE 2024 el (la) señor(a) LUZ NELLY CASTRO identificado con C.C. No. 30282667, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262029 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1651249 Ciclo: 9 ubicada en: MZ 18 CS 3 en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 27 DE FEBRERO DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) LUZ NELLY CASTRO 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° P1615MMRSA91834AA el cual registra una lectura acumulada de 1212 m3. Se visita predio y se encuentra el medidor registrándo normal, el frente con rejas sin seguro , así mismo se observó fuga antes del acople del medidor, dentro de la casa no hay fugas. Se genero orden de trabajo y el personal de Operaciones corrigio la fuga, la cual no afectaba el registro del medidor, porque estaba antes.

En el periodo de enero , no fue posible reportar la lectura, se liquidó consumo promedio de 19 m3 (**1176) ,** y para el período de febrero, la lectura reportada del medidor P1615MMRSA91834AA fue de 1206 m3 es decir, el medidor avanzó 30 m3 (1206-1176) y se facturaron en su totalidad.

No obstante, este Departamento, al revisar el histórico de lecturas de la matrícula reclamante, se observa que no se descontaron los 19 m3 liquidos en enero por promedio. por lo tanto, se concluye que el consumo de los dos periodos fue de 30 m3, (enero y febrero) y para que el usuario pueda acceder al subsidio del consumo básico el cual se aplica para primeros 13 m3, se procede a modificar el consumo de ambos periodos cobrando 15 m3 para **enero y febrero de 2024**.

En consecuencia, se accede a la reclamación, y se modifica el consumo de los periodos de **enero y febrero de 2024** a 15 m3 cada uno, quedando asi

facturados los 30 m3 que avanzó el medidor. (1206-1176)

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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-86868** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	480	2	6	4081	12242	-8161
AJUSTE A LA DECENA	2024-2	480	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-2	480	0	0	-4	-5	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-1	480	2	6	4840	14521	-9680
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-2	480	2	17	4992	42433	-37441
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	480	2	17	4211	35796	-31585

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."*

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 LUZ NELLY CASTRO identificado con C.C. No. 30282667 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) LUZ NELLY CASTRO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 18 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ NELLY CASTRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1651249 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 13 DE MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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. 262221-52 de 13 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLARA ELIZA ARISTIZABAL** 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	**262221-52**
Fecha Resolución	13 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	CLARA ELIZA ARISTIZABAL
Matrícula No	1658376
Dirección para Notificación	CL 63 # 14- 40 EDIF 2 APTO 204URBANIZACION BOS SANTA MONICA

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. 4215959

Resolución No. 262221-52

DE: 13 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262221 de 4 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 4 DE MARZO DE 2024 la señora CLARA ELIZA ARISTIZABAL identificado con C.C. No. 42053978, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262221 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1658376 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 63 # 14- 40 EDIF 2 APTO 204 en el periodo facturado de Febrero de 2024.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE MARZO 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 tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA83597AA el cual registra una lectura acumulada de 613 m3. Con observacion: ***"Previamente se llamo por vía telefónica a la reclamante y no contesta, ya en el conjunto desde portería vuelven y llaman a la usuaria y tampoco contesta, así mismo replicó de nuevo la llamada por vía telefónica y se va a correo de voz, en el apartamento no hay nadie, desde la unidad de medida 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 FEBRERO DE 2024 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **23 m3, avanzó de 587 a 610 m3**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y aunque se encontraba desocupado, el registro del medidor avanzó.

Podemos observar que la Empresa efectivamente en el periodo de FEBRERO DE 2024 ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."*

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.

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 período de FEBRERO 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.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de FEBRERO DE 2024 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CLARA ELIZA ARISTIZABAL identificado con C.C. No. 42053978 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) CLARA ELIZA ARISTIZABAL enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 63 # 14- 40 EDIF 2 APTO 204 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: CLARA ELIZA ARISTIZABAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1658376 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 13 DE MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262260-52 de 13 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VERONICA VERA** 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	**262260-52**
Fecha Resolución	13 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	VERONICA VERA
Matrícula No	77511
Dirección para Notificación	CR 4 # 11- 47PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4216458

Resolución No. 262260-52

DE: 13 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262260 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 la señora VERONICA VERA identificado con C.C. No. 1088244411, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262260 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 77511 Ciclo: 2 ubicada en: CR 4 # 11- 47 en los periodos facturados 2024-2,2023-12,2024-1

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **06 de Marzo de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"Posible fuga interna, se requiere el geófono la usuaria va a solicitar el servicio vía whatsapp, predio con dos baños, viven cuatro personas.** ***Equipo de medida P2015MMRAL134252AA, lectura Actual 1103 m3".*** Se desvirtúa error del lector.

Se observa en el sistema que el día **08 de Marzo de 2024** se procedió por parte del Departamento de servicio al Cliente con la revisión al predio esta vez utilizando el equipo especializado del geófono en busca de algún tipo de fuga interna, se realizó la siguiente observación por parte del funcionario FERNANDO E. TORRES: **"Se revisó el predio con el geófono el cual no se pudo detectar la fuga interna ya que es mínima registra tres décimas de litro por minuto, se debe esperar a que la fuga aflore más".**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna que afecta el consumo, por lo tanto, la Empresa considera pertinente reliquidar el consumo del periodo **Diciembre de 2023 y Enero, Febrero de 2024** cobro por consumo promedio de **26 m3**, por presentarse en el predio fuga interna, se le recomienda que realice las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible .

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **77511** por la Empresa, respecto al período de **Diciembre de 2023 y Enero, Febrero de 2024 serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-153612** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-12	408	0	6	0	14427	-14427
AJUSTE A LA DECENA	2024-2	408	0	0	-5	0	-5
AJUSTE A LA DECENA	2023-12	408	0	0	-2	-3	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-12	408	0	6	0	12171	-12171
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	408	0	15	0	31585	-31585
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-2	408	0	15	0	37441	-37441
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	408	0	13	0	26524	-26524
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-1	408	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-1	408	0	13	0	31462	-31462

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 VERONICA VERA identificado con C.C. No. 1088244411 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) VERONICA VERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 11- 47 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: VERONICA VERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 77511 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 13 DE MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262263-52 de 13 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA EDILMA ROJAS** 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	**262263-52**
Fecha Resolución	13 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	ANA EDILMA ROJAS
Matrícula No	716274
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 557 ARESTREPO

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. 4216503

Resolución No. 262263-52

DE: 13 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262263 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 la señora ANA EDILMA ROJAS identificado con C.C. No. 24875408, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262263 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 716274 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 557 A 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 13 DE MARZO DE 2024 en la que participó la señora Ana edilma Rojas como usuario del servicio y FERNANDO EMILIO TORRES MORENO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA95248AA el cual registra una lectura acumulada de 1218 m3. “Se revisó el predio el cual no existen fugas externas nota el medidor presenta registro con todas las llaves cerradas se requiere de revisión con el geófono”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **716274***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	1201 m3	1176 m3	25 m3	25 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **FEBRERO DE 2024,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **25 m3 avanzó de (1176 a 1201 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, el cual es un servicio adicional que tiene un costo aproximado de $ **105.000 pesos** o puede

remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda a su reparación**,** evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **FEBRERO DE 2024 ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, núméral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación,

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANA EDILMA ROJAS identificado con C.C. No. 24875408 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) ANA EDILMA ROJAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 557 A 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: ANA EDILMA ROJAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 716274 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 13 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. 262248-52 de 13 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON 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	**262248-52**
Fecha Resolución	13 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	JHON GOMEZ
Matrícula No	1210137
Dirección para Notificación	MZ D CS 37ATENAS X PERLA DEL SUR

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. 4216450

Resolución No. 262248-52

DE: 13 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262248 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 JHON GOMEZ identificado con C.C. No. 10136279, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262248 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1210137 Ciclo: 10 ubicada en: MZ D CS 37 en los periodos facturados 2024-01, 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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **06 de Marzo de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"SE OBSERVA EN TERRENO QUE EL MEDIDOR SE ENCUENTRA ESTALLADO. *Equipo de medida P1315MMCEL33536AA, lectura Actual 1775 m3".*** Se desvirtúa error del lector.

Se comisionó al grupo de medición para que se procediera a cambiar el equipo de medida por encontrarse en mal estado estallado, por lo tanto, el personal del grupo de medición realizó el cambio de medidor el día 08/03/2024 e instaló el medidor H23VA834920 marca Altair.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde el equipo de medida se encontraba en mal estado, el cual ya fue reemplazado, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Enero y Febrero de 2024 a18 m3** consumo por promedio, se confirma el cobro de los cargos fijos.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **1210137** por la Empresa, respecto al período de **Enero y Febrero de 2024, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-76812** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-2	408	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA	2024-1	408	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-1	408	5	15	12101	36302	-24201
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-2	408	5	12	12480	29953	-17472
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-1	408	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	408	5	12	10528	25268	-14740
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	408	5	15	10201	30604	-20403

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 JHON GOMEZ identificado con C.C. No. 10136279 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) JHON GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ D CS 37 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHON GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1210137 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 13 DE MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262305-52 de 13 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ELENA CORTES MONTOYA** 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	**262305-52**
Fecha Resolución	13 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA ELENA CORTES MONTOYA
Matrícula No	984120
Dirección para Notificación	MZ A CS 2PORTAL DE LAS MERCEDES

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4218167

Resolución No. 262305-52

DE: 13 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262305 de 8 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 8 DE MARZO DE 2024 la señora MARIA ELENA CORTES MONTOYA identificado con C.C. No. 34042280, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262305 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 984120 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ A CS 18 en el periodos 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 13 DE MARZO DE 2024 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H23VA046478 el cual registra una lectura acumulada de **194 m3*. Se llama a la usuaria en varias ocasiones el cual no responde, se visitó el predio el cual se encuentra solo, se observa el medidor durante varios minutos, no presenta movimiento, manifiesta una vecina que allí viven cuatro personas hace varios días.*** 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 **35 m^3**, en el periodo de Febrero avanzó de **148 m^3** a **183 m^3**, 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, núméral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ELENA CORTES MONTOYA identificado con C.C. No. 34042280 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 MARIA ELENA CORTES MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ A CS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ELENA CORTES MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 984120 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 13 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. 262330-52 de 13 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BERTHA LUCY VELEZ BLANDON** 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	**262330-52**
Fecha Resolución	13 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	BERTHA LUCY VELEZ BLANDON
Matrícula No	1452234
Dirección para Notificación	MZ C CASA 153 PS 2 ATENAS POR PERLA DEL SUR/ PERLA DEL SUR

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. 4218953

Resolución No. 262330-52

DE: 13 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262330 de 12 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 12 DE MARZO DE 2024 la señora BERTHA LUCY VELEZ BLANDON identificado con C.C. No. 66708900, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262330 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1452234 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 19 en los periodos facturados 2024-2,2024-1.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1452234,** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	1211 m3	1188 m3	23 m3	23 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	1188 m3	1163 m3	25 m3	25 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **13 de marzo de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, **JHON FERNANDO RENDÓN, "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente medidor este medidor mide para predio con dos apartamentos, hace cinco días desocuparon uno y arreglaron una fuga externa que había, medidor N. P1415MMRSA50392AA, lectura actual N. 1249 m3***".*** Se desvirtuó error del lector.

Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces

obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1452234,** por la Empresa, respecto al período de **enero y febrero de 2024, ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa repara** que generó incremento en consumo, por lo cual, no será objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación,

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

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 BERTHA LUCY VELEZ BLANDON identificado con C.C. No. 66708900 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) BERTHA LUCY VELEZ BLANDON enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ C CASA 153 PS 2 ATENAS POR PERLA DEL SUR 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: BERTHA LUCY VELEZ BLANDON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1452234 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 13 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. 262338-52 de 13 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **arturo ceballos** 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	**262338-52**
Fecha Resolución	13 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE MARZO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE MARZO DE 2024
Nombre del Peticionario	arturo ceballos
Matrícula No	981548
Dirección para Notificación	CL 16 # 16- 06 PS 2MEJIA ROBLEDO

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. 262338-52

DE: 13 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262338 de 13 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 13 DE MARZO DE 2024 el señor arturo ceballos identificado con C.C. No. 4498152, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262338 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 981548 Ciclo: 1 ubicada en: CL 16 # 16- 06 PS 2 en los periodos facturados 2023-11,2023-12,2024-1,2024-2,2024-3.

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 se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA60027AA, y este Departamento evidencia que la Clase de uso **NO ES CORRECTO,** por lo cual, el usuario con la respectiva documentaciòn adjunta solicita mediante la **OT 4219193** el Departamento de CPNT Área de Matriculas, para que realice el procedimiento de cambio de clase de uso de la matricula No. **981548,** y se procedió el día 13 de Marzo de 2024 a corregir la clase de uso del bien de **Comercial** a **Residencial,** en cuanto a los valores facturados según lo evidencia nuestro sistema de información comercial, se incrementaron por la inconsistencia presentada, por lo tanto,se hacen los ajustes correspondientes a lo facturado desde el Periodo de Noviembre de 2023 hasta la fecha, los cual se verá reflejado en su próxima, actuando de conformidad con **la Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-510786** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-11	406	13	0	-3970	0	-3970

SUBSIDI C.F.ALCANTA	2023-12	406	0	0	-1121	0	-1121
NC CONTRIB C.F.ACUE	2024-1	406	0	0	0	5181	-5181
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-1	406	0	36	0	51142	-51142
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-2	406	13	0	-3476	0	-3476
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-3	406	0	29	0	35845	-35845
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2023-11	406	0	0	-601	0	-601
NC CONTRIB C.F.ACUE	2023-12	406	0	0	0	5181	-5181
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2023-12	406	0	26	0	30958	-30958
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2023-12	406	0	26	0	36696	-36696
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-2	406	0	48	0	59329	-59329
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2024-2	406	0	0	-621	0	-621
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-3	406	13	0	-4121	0	-4121
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2023-11	406	0	21	0	29639	-29639
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-1	406	13	0	-3997	0	-3997
AJUSTE A LA DECENA	2024-2	406	0	0	0	-1	1
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-2	406	13	0	-4121	0	-4121
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-2	406	0	48	0	70329	-70329
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2024-3	406	0	0	0	2869	-2869
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-11	406	13	0	-3349	0	-3349
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2023-11	406	0	0	0	2779	-2779
AJUSTE A LA DECENA	2023-11	406	0	0	-4	-3	-1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2023-11	406	0	21	0	25005	-25005
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-12	406	13	0	-3349	0	-3349
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2023-12	406	0	0	-601	0	-601
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2024-1	406	0	0	-1121	0	-1121
NC CONTRIB	2024-1	406	0	0	0	2779	-2779

C.F.ALCANTA							
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2024-3	406	0	0	-621	0	-621
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2023-11	406	0	0	-1121	0	-1121
	2024-1	406	13	0	-3368	0	-3368
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2024-1	406	0	0	-601	0	-601
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2024-2	406	0	0	-1157	0	-1157
NC CONTRIB C.F.ACUE	2024-2	406	0	0	0	5349	-5349
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2024-2	406	0	0	0	2869	-2869
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-3	406	13	0	-3480	0	-3480
NC CONTRIB C.F.ACUE	2023-11	406	0	0	0	5181	-5181
SUBSIDI ALCANTARILLADO	2023-12	406	13	0	-3970	0	-3970
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2023-12	406	0	0	0	2779	-2779
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-11	406	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-1	406	0	36	0	43115	-43115
SUBSIDI C.F.ALCANTA	2024-3	406	0	0	-1157	0	-1157
NC CONTRIB C.F.ACUE	2024-3	406	0	0	0	5349	-5349
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-3	406	0	29	0	42491	-42491

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 un uso racional del servicio.

FUNDAMENTOS LEGALES

Establece la Resolución 151 del 2001 de la CRA, en el Capitulo 4º Régimen tarifario, en el artículo 2.4.1.2: Facturación a pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las vivienda:

Para efectos de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se considerará como residenciales a los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas con una acometida de conexión de acueducto no superior a media (1/2").

Decreto 1077 de 2015

DEFINICIONES

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

*40. **Servicio Comercial**: es aquel que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, Art. 1.)*

*41. **Servicio Residencial**. es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas." (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).*

42. ***Servicio especial.*** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

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 arturo ceballos identificado con C.C. No. 4498152 por concepto de CLASE DE USO INCORRECTO 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 arturo ceballos enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 16 # 16- 06 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: arturo ceballos la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 981548 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 13 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