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. 9635-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARCELA MEJIA** 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	**9635-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	MARCELA MEJIA
Matrícula No	566026
Dirección para Notificación	mejiamarcela428@gmail.comTRIUNFO

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. 4226537

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 15 DE MARZO DE 2024, el señor(a) MARCELA MEJIA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) MARZO DE 2024, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s). usuario manifiesta: *LA CASETA COMUNAL DE LA CALLE 45 3-38 34 BARRIO EL TRIUNFO SE ENCUENTRA VACIA, EN CALIDAD DE REPRESENTANTE LEGAL , REITERO NOVEDAD SE ENCUENTRA VACIA, EL MES PASADO TOME LA FOTO 6AM EL DIA DE LECTURA Y COMPARTI POR CORREO Y WHASAP LA EVIDENCIA DE LA LECTURA. HOY COMPARTO LA LECTURA DEL DIA DE AYER PARA SU CORRESPONDIENTE GESTION DE FACTURACION CON EL FIN DE NO SEA COBRADO PROPORCIONAL SINO EXACTO.*

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 19 DE MARZO DE 2024, visita que fue atendida por Ovidio Mejía, y en tal revisión se detectó que el medidor P1415MMRSA55358AAA que pertenece al predio con matricula No 566026, tenía una lectura acumulada de 2946 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-142656** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 566026.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3007	2024-3	414	0	0	-2	0	-2
2500	2024-3	414	0	31	0	65276	-65276
2501	2024-3	414	0	31	0	77378	-77378

Atentamente,

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. 21854-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ELBA ALVAREZ RESTREPO** 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	**21854-52**
Fecha Resolución Recurso	20 DE MARZO DE 2024
RECLAMO	261829 de 23 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	LUZ ELBA ALVAREZ RESTREPO
Identificación del Peticionario	24529157
Matrícula No.	1114834
Dirección para Notificación	CAIMALITOCS 43 -FC.C.VC. NUEVO CAIMALIITO

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. 21854-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21854 DE 6 DE MARZO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 261829 DE 19 DE FEBRERO DE 2024**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUZ ELBA ALVAREZ RESTREPO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24529157 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 261829-52 de 23 DE FEBRERO DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1114834 Ciclo 14, ubicada en la dirección CAIMALITOCS 43 -FC.C.VC., Barrio NUEVO CAIMALIITO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-12, 2024-1.

Que el recurrente por escrito presentado el día 6 DE MARZO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo, no han encontrado daños, y argumenta: *USUARIA INCONFORME CON EL COBRO DEL CONSUMO DE AGUA QUE SE LE ESTA PRESENTANDO DESDE EL MES DE DICIEMBRE 2023 Y ENERO 2024 , ASEGURA QUE NO SABE EL PORQUE DE DICHOS COBROS CUANDO EN LA VIVIENDA NO HAN GENERADO NINGUN TIPO DE INCONSISTENCIAS DEL SERVICIO , SOLICITA QUE LA EMPRESA LE GENERE LAS RESPECTIVAS REVISIONES PARA DETERMINAR QUE ES LO SUCEDIDO PUES CONSIDERA QUE SON COBROS INJUSTIFICADOS QUE HAN TENIDO EN EL PREDIO , SOLICITA QUE PORFAVOR LE GENEREN LA RELIQUIDACION DEL SERVICIO,* al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación, 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. 1114834**, se ha facturado de la siguiente manera:*

Período	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Observación	Observación General
Enero	1524	1502	**122**	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 100 m3 quedando pendientes 700 m3 del mes 9. Se revisó incluso con geófono y no se encontrarón daños de agua. 5 Personas.
Enero	1524	1502	22	BAJO CONSUMO	Previa de oficina, sin contrato, tiene recuperación de consumos.
Diciembre	1502	1480	**99**	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 77 m3 quedando pendientes 800 m3 del mes 9. Se revisó incluso con geófono y no se encontrarón daños de agua.
Diciembre	1502	1480	22	SIN OBSERVACION	
Noviembre	1480	1458	22	BAJO CONSUMO	Colador,
Octubre	1458	1437	21	BAJO CONSUMO	EN VISITA DE PREVIA SE VERIFICA LECTURA
Septiembre	1437	502	**58**	Consumo Pendiente x facturar Res_006	EN VISITA DE PREVIA SE VERIFICA LECTURA NO SE PUDO REVISAR PREDIO SOLO
Septiembre	1437	502	**935**	SIN OBSERVACION	

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día ***21 de Febrero de 2024****, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO* ***"Se visita predio y se encuentra medidor registrando normal, se revisan las instalaciones de toda la casa y no se detectan fugas, sin anomalías. Equipo de medida P1715MMRSA94031AA lectura 1558 m3".***

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Diciembre de 2023 y Enero de 2024, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día ***27 de Diciembre de 2023*** *en donde manifiestan que* ***"****Se cobran 77 m3 quedando pendientes 800 m3 del mes 9. Se revisó incluso con geófono y no se encontraron daños de agua****".***

Igualmente, el grupo de facturación envió primera notificación al predio con el fin de determinar las causas del incremento en el consumo, visita realizada 05 de Octubre de 2023 con la observación "Se hace revisión sin fugas visibles al momento de la visita".

Igualmente, por debido proceso el grupo de facturación realizó visita técnica con el equipo especializado del geófono con el fin de descartar la presencia de alguna fuga interna, visita realizada el día 27 de Noviembre de 2023, con la observación "Se realiza revisión con el geófono no presenta fuga, este predio cuenta con dos servicios de acueducto".

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 1

I. INFORMACION GENERAL

No Solicitud : 4127359
Fecha De Atencion : 27/11/2023, 02:15:48 PM
Matricula : 1114834
Direccion : CAIMALITOCS 43 -FC.C.VC.
Causal de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

DATOS VISITA.

Numero Del Medidor : P1715MMRSA94031AA
Marca Del Medidor : ALTAIR
Lectura : 1483
Estado Medidor : Funcionando
Duracion de la Visita : 1
Estado Llave de Paso : Buena
Ubicacion de la Fuga : No se encontró fuga
FUGA : Si
Lugar Fuga : No se detecta fugas internas de

OBSERVACION
Se realiza revisión con el geófono no presenta fugas
Este predio cuenta con dos servicios de acueducto

Estado Predio : Ocupado

Firma de Usuario : Juan Pablo Zapata 1086634774

Firma Funcionario : CARLOS ALBERTO OSORIO 16859106

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

- *En el periodo de **Septiembre de 2023** el predio tuvo una diferencia de lectura de **935 m3** de los cuales se le facturaron **58 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **877 m3** pendientes por facturar.*

- *En el periodo de **Octubre de 2023** el predio tuvo una diferencia de lectura de **21 m3** de los cuales se facturaron en su totalidad, dejando así un consumo acumulado de **877 m3** pendientes por facturar.*

- *En el periodo de **Noviembre de 2023** el predio tuvo una diferencia de lectura de **22 m3** de los cuales se facturaron en su totalidad, dejando así un consumo acumulado de **877 m3** pendientes por facturar.*

- *En el periodo de **Diciembre de 2023** el predio tuvo una diferencia de lectura de **22 m3** los cuales se facturaron en su totalidad, más **77 m3** de consumo pendiente por facturar para un total de **99 m3,** quedan pendientes para los próximos periodos por facturar **800 m3.***

- *En el periodo de **Enero de 2024** el predio tuvo una diferencia de lectura de **22 m3** los cuales se facturaron en su totalidad, más **100 m3** de consumo pendiente por facturar para un total de **122 m3,** quedan pendientes para los próximos periodos por facturar **700 m3.** El grupo de facturación determinó que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal, en las revisiones previas no se detectaron fugas.*

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. ***1114834*** *por la Empresa, respecto al período de* ***Diciembre de 2023 y Enero de 2024, SON CORRECTOS****, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el* ***artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

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 21 de febrero de 2024, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida ***P1715MMRSA94031AA*** en buen estado registraba una lectura acumulada de1558 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de septiembre

- En el periodo de **Septiembre de 2023** el predio tuvo una diferencia de lectura de **935 m3** de los cuales se le facturaron **58 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **877 m3** pendientes por facturar.

- En el periodo de **Octubre de 2023** el predio tuvo una diferencia de lectura de **21 m3** de los cuales se facturaron en su totalidad, dejando así un consumo acumulado de **877 m3** pendientes por facturar.

- En el periodo de **Noviembre de 2023** el predio tuvo una diferencia de lectura de **22 m3** de los cuales se facturaron en su totalidad, dejando así un consumo acumulado de **877 m3** pendientes por facturar.

- En el periodo de **Diciembre de 2023** el predio tuvo una diferencia de lectura de **22 m3** los cuales se facturaron en su totalidad, más **77 m3** de consumo pendiente por facturar para un total de **99 m3,** quedan pendientes para los próximos periodos por facturar **800 m3.**

- En el periodo de **Enero de 2024** el predio tuvo una diferencia de lectura de **22 m3** los cuales se facturaron en su totalidad, más **100 m3** de consumo pendiente por facturar para un total de **122 m3,** quedan pendientes para los próximos periodos por facturar **700 m3.** El grupo de facturación determinó que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal, en las revisiones previas no se detectaron fugas.

- En el periodo de **Febrero de 2024** el predio tuvo una diferencia de lectura de **22 m3** los cuales se facturaron en su totalidad, más **100 m3** de consumo pendiente por facturar para un total de **122 m3,** quedan pendientes para los próximos periodos por facturar 6**00 m3.** El grupo de facturación determinó que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal, en las revisiones previas no se detectaron fugas lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se

vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo y no se le realizaron pruebas al eqiuipo de medida, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar los periodos de **DICIEMBRE/23, ENERO Y FEBRERO DE 2024**, cobrando el consumo que registró el medidor en dichos periodos equivalentes a 22, 22 y 33 m3 respectivamente .

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **DICIEMBRE/23, ENERO Y FEBRERO DE 2024**, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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

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

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

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.

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 capitulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

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."

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."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-570790** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	483	7	107	14740	225307	-210567
AJUSTE A LA DECENA	2024-2	483	0	0	-5	0	-5
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	483	9	109	18362	222389	-204027
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-12	483	9	86	18256	174448	-156191

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 LUZ ELBA ALVAREZ RESTREPO en contra de la Resolución No. 261829-52 de 23 DE FEBRERO DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1114834 la suma de **-570790**. 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 20 DE MARZO DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: 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. 262136-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ALBERTO LOPEZ PIEDRAHITA** 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	**262136-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	LUIS ALBERTO LOPEZ PIEDRAHITA
Matrícula No	19625651
Dirección para Notificación	MZ 7 CS 1 PS 2ALTOS DEL OTUN

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. 262136-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262136 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE FEBRERO DE 2024 el señor LUIS ALBERTO LOPEZ PIEDRAHITA identificado con C.C. No. 1058819475, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262136 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL COBRO DEL ALCANTARILLADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19625651 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 7 CS 1 PS 2 en los periodos facturados 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 se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL134108AA, y al hacer un análisis en la información registrada para el predio al respecto se corrobora el cobro por el Servicio del Alcantarillado, de lo que, para los periodos de Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre de 2023, se referencian la **Resolución 260642-52 del 28 de Noviembre de 2023 y la Resolución 21731-52 del 21 de Diciembre de 2023 con tramite ante la SSPD para el recurso de apelacion con radicado '20248300129752'.**

En la Resolución **21731-52 respuesta al recurso de reposición,** se informó lo siguiente :

> **DE LA CONEXIÓN**
>
> **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6.** ***Condiciones de acceso a los servicios.*** Para obtener la conexión de los servicios de acueducto y alcantarillado, el inmueble deberá cumplir los siguientes requisitos:
>
> 1. Estar ubicado dentro del perímetro de servicio, tal como lo dispone el parágrafo segundo del artículo 12 de la Ley 388 de 1997.
>
> 3. Estar ubicado en zonas que cuenten con vías de acceso o espacios públicos y redes de acueducto o alcantarillado requeridas para adelantar las redes locales y las conexiones domiciliarias que permitan atender las necesidades del inmueble.
>
> 4. Estar conectado al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión al servicio de acueducto, salvo lo establecido en el artículo 4o. de este decreto.
>
> 5. Contar con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobado por la autoridad ambiental competente, cuando no obstante, ser usuario o suscriptor de la red de acueducto, no existe red de alcantarillado en la zona del inmueble.
>
> El servicio de alcantarillado prestado por parte de la Empresa, lo integran: el *Conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y*

transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles, con fundamento en el artículo 3° del Decreto 302 de 2000, modificado por el artículo 1° del Decreto 229 de 2002, y podemos observar que en el Barrio Altos del Otún, donde está ubicada la vivienda con matrícula 19625651 si hay sumideros de aguas lluvias, red y cámaras de alcantarillado.

> De conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 302 de 2000, *"La construcción de las redes locales y demás obras, necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto o de alcantarillado será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores; no obstante la entidad prestadora de los servicios públicos podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios de los servicios.*
>
> *Las redes locales construidas serán entregadas a la entidad prestadora de los servicios públicos, para su manejo operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.*
>
> ***Parágrafo.*** *Cuando la entidad prestadora de los servicios públicos no ejecute la obra, exigirá una póliza de estabilidad por cuatro o más años para garantizar la estabilidad de las redes locales.*

Nuevamente se envió al equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, a inspeccionar las condiciones del servicio de alcantarillado en el sector, para dar respuesta oportuna a la recurrente y se observó que vierte las aguas servidas directamente a una recamara de la Empresa, La Empresa cuenta con la red de alcantarillado en el sector:

Es decir, la Empresa si le presta el servicio de alcantarillado al predio con matricula 19625651, vierte sus aguas servidas a la red de la Empresa, por lo tanto, la Empresa le factura vertimiento de alcantarillado, para contribuir con el pago de la tasa retributiva, por la contaminación ambiental que se produce, con fundamento en el artículo 42 de la Ley 99 de 1993, el cual consagra: *"Las tasas retributivas se cobran por la utilización directa o indirecta del agua para arrojar aguas negras o servidas de cualquier origen y para compensar los gastos de mantenimiento de la renovabilidad de los recursos naturales renovables".*

La Entidad encargada en el Departamento de Risaralda, de efectuar dicho recaudo es la CARDER y a ella le corresponde ejecutar los programas tendientes a la recuperación y mantenimiento de las fuentes de aguas, entre ellas los Ríos, quebradas y descoles, igualmente, la Empresa en Convenio con la CARDER participa en la ejecución de dichos programas.

Al respecto, se tiene que mediante el Concepto SSPD 436 de 2006, sobre el régimen de Tasas retributivas la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios

Públicos Domiciliarios señaló:

"De conformidad con el artículo 80 de la Constitución Política, el Estado debe prevenir y controlar los factores de deterioro ambiental, imponer sanciones legales y exigir la reparación de los daños causados.
Por su parte, la Ley 99 de 1993, señala que las tasas retributivas y compensatorias hacen parte de las rentas que perciben las Corporaciones Autónomas Regionales y son fijadas por el Ministerio del Medio Ambiente.

Al respecto, el artículo 42 de la mencionada ley dispone:
"Artículo 42.- Tasas Retributivas y Compensatorias. La utilización directa o indirecta de la atmósfera, del agua y del suelo, para introducir o arrojar desechos o desperdicios agrícolas, mineros o industriales, aguas negras o servidas de cualquier origen, humos, vapores y sustancias nocivas que sean resultado de actividades antrópicas o propiciadas por el hombre, o actividades económicas o de servicio, sean o no lucrativas, se sujetará al pago de tasas retributivas por las consecuencias nocivas de las actividades expresadas".

La tasa retributiva se convierte entonces en un cobro que realiza la autoridad ambiental a las personas naturales o jurídicas, de derecho público o privado, por la utilización directa o indirecta del recurso como receptor de vertimientos puntuales (Aguas residuales domésticas o industriales), reglamentado por el Ministerio de Medio Ambiente a través del decreto 3100 de 2003.

La nueva metodología tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado contenida en la Resolución 278 de 2004 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, en su artículo 37 incluye como componente adicional de la estructura tarifaria las tasas ambientales como un costo de operación.
Las tasas las pagan las empresas a las Corporaciones Regionales y son ingresos de las empresas reconocidos en las tarifas.
Para las empresas que pagan ese tipo de tasas, los presupuestan dentro de sus costos de operación."

De lo expuesto, se concluye que la nueva metodología tarifaria para los servicios de acueducto y alcantarillado contenida en la Resolución 278 de 2004 expedida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico CRA, en su artículo 37 incluye como componente adicional de la estructura tarifaria las tasas ambientales como un costo de operación, en tal sentido al estar inmersa en la tarifa, el costo se le traslada al usuario del servicio."[1]

Por lo expuesto, anteriormente no es procedente acceder a sus pretensiones de retirar el cobro por el servicio de alcantarillado, y por consiguiente la devolución de los dineros cancelados por este servicio, ya que el predio está utilizando el servicio de acueducto y alcantarillado suministrado y facturado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P. a través de la matricula 19625651, cuyas aguas servidas finalmente son vertidas a la red local de la Empresa.

Por lo expuesto, el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa en uso de sus facultades legales y especial por la Resolución 0457 del 20 de agosto de 2002, expedida por la Gerencia de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira. CONFIRMA la decisión adoptada mediante Resolución N° 260642-52 y NO ACCEDE a sus pretensiones, quedando resuelto el Recurso de Reposición **y se concede el recurso**

Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él. (**se encuentra en trámite ante la SSPD**)

Así las cosas, es claro que el predio esta utilizando la red de la Empresa, y al no haber un cambio de la conexiones de alcantarillado y el vertimiento de las aguas servidas del predio, la Empresa se mantiene ante las decisiones ya proferidas y el cobro del servicio, por lo cual, NO ES PROCEDENTE acceder a su pretensión de retirar el cobro por el servicio de alcantarillado para los periodos de ENERO y FEBRERO de 2024, y por consiguiente la devolución de los dineros cancelados por este servicio en los periodos reclamados, ya que el predio está utilizando el servicio de acueducto y alcantarillado suministrado y facturado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. a través de la matricula 19625651, y no se puede prestar un servicio público domiciliario de forma gratuita porque los servicios son honerosos y el suscriptor debe asumir el costo, de acuerdo a la legislación colombiana, por lo cual no se ajusta a derecho la afirmación del reclamo:

ES EL UNICO AL QUE LE ESTAMOS COBRANDO, EL NOS DICE QUE A LOS HABITANTES, LA EMPRESA AGUA Y AGUAS SE COMPROMETIO A NO COBRAR ALCANTARILLADO POR DEJAR PASAR POR ENCIMA DEL BARRIO EL TUBO DE MADRE DE AGUAS

En cuanto a la exoneración del pago de los servicios públicos domiciliarios, es pertinente hacer referencia al concepto SSPD-OAJ-2013-478, en donde literalmente se dijo:

"(...) Inicialmente es preciso indicar, que el numeral 9° del artículo 99 de la Ley 142 de 1994, prohíbe la gratuidad en los servicios públicos, cuando señala que "…no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley, para ninguna persona natural o jurídica.". La Corte Constitucional[5] al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 Ley 142 de 1994, se refirió a este aspecto, en los siguientes términos:

"...el concepto de gratuidad de los servicios públicos ha sido abandonado en la Constitución Política de 1991 (art.367) y ha surgido, en cabeza de los particulares, la obligación de contribuir al financiamiento de los ***gastos en los que incurra el prestador del servicio*** *dentro de los criterios de justicia y equidad (arts. 95, 367, 368 y 369 C.P.). Para determinar los costos una serie de factores que incluyen no sólo el valor del consumo de cada usuario sino también los* ***aspectos económicos que involucran su cobertura y disponibilidad permanente de manera tal que la prestación sea eficiente.*** *Precisamente con tal fin la Constitución prevé que sea la ley la que fije no sólo las competencias y responsabilidades en la prestación de los servicios públicos domiciliarios, su cobertura, calidad y financiación, sino el régimen tarifario, en el cual se tendrán en cuenta los criterios de costos, solidaridad y redistribución de ingresos…"*

De acuerdo con lo expuesto y para efectos de resolver su consulta, se concluye que tal como lo precisó el artículo 99.9 de la Ley 142 de 1994, "…*no existirá exoneración en el pago de los servicios de que trata esta ley, para ninguna persona natural o jurídica*.", es decir que los usuarios o suscriptores de las comunidades indígenas no están exentos de pago del servicio.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS ALBERTO LOPEZ PIEDRAHITA identificado con C.C. No. 1058819475 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL COBRO DEL ALCANTARILLADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor LUIS ALBERTO LOPEZ PIEDRAHITA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 7 CS 1 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: LUIS ALBERTO LOPEZ PIEDRAHITA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19625651 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. y ahorrar asi el desplazamiento al Centro de servicios de la Empresa.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 20 DE MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262150-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

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

Resolución No	**262150-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA SOFIA HURTADO DE OSORIO
Matrícula No	1114230
Dirección para Notificación	CR 15A # 145 66 GALICIAFINCAS GALICIA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4215190

Resolución No. 262150-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262150 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 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 29 DE FEBRERO DE 2024 la señora MARIA SOFIA HURTADO DE OSORIO identificado con C.C. No. 25156107, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262150 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1114230 Ciclo: 14 ubicada en: CR 15A # 145 66 GALICIA en el periodo facturado de Febrero 2024

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE MARZO DE 2024 en la que participó la señora MARIA SOFIA HURTADO como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 1015MMCAF009275AA el cual registra una lectura acumulada de 683 m3. Con observacion: "***Se visita predio y se encuentra medidor registrándo normal, como también se observa que no hay arreglo recientes en el frente del predio"***

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1114230**, respecto al cobro por concepto MANTENIMIENTO CORRECTIVO, se encontró lo siguiente:

Mediante solicitud No. **3441611 de fecha 07/09/2021**, se procedió con generar la orden para atender el MEDIDOR CON MUCHA FUGA, el cual fue atendido efectivamente y se utilizaron los siguientes elementos:

Para efectos de verificación se procedió con la verificación en nuestro módulo de órdenes de trabajo encontrando que la empresa genero un cobro inoportuno por lo cual, se accederá a reliquidar el cobro generado..
Así las cosas, se encuentra que los cobros realizados por el concepto de INSTALACION DOMICILIARIA **NO SON CORRECTOS** ya que es inoportuno, por lo cual, se comisionara al Departamento de Facturación y Cartera para que anule el cumplido por el cual se está efectuando el cobro de la instalación domiciliaria, de igual modo se re liquidara el valor de la cuota facturada, actuando de conformidad con la normatividad legal que rige la prestación de los servicios públicos domiciliarios.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-29345** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
IVA	2024-2	462	0	0	0	14833	-14833
INST.DOM ACUEDUCTO	2024-2	462	0	0	0	14512	-14512

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

10. ***Acometida de acueducto.*** *Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.*
(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

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

previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA SOFIA HURTADO DE OSORIO identificado con C.C. No. 25156107 por concepto de COBRO DESCONOCIDO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA SOFIA HURTADO DE OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15A # 145 66 GALICIA 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 SOFIA HURTADO DE OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1114230 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 20 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. 262171-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEJANDRO ARREDONDO** 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	**262171-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	ALEJANDRO ARREDONDO
Matrícula No	438267
Dirección para Notificación	CR 11 # 50- 32AV 30 ADE AGOSTO II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4215417

Resolución No. 262171-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262171 de 1 DE MARZO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE MARZO DE 2024 el señor ALEJANDRO ARREDONDO identificado con C.C. No. 98511438, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262171 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 438267 Ciclo: 5 ubicada en: CR 11 # 50- 32 en los periodos facturados 2023-12, 2024-1, 2024-2.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE MARZO DE 2024 en la que participó el señor Alejandro Arredondo como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto NO tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA103869AA. ***Se observa en terreno que el predio es un lote demolido, se parte de la buena fe, que el servicio de acueducto se encuentra suspendido, manifiesta usuario que el conserva el medidor, porque allí, se robaron hasta el medidor del gas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Así las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 438267**, se le ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Observación	Observación General
2024	Febrero	1514	1514	100	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 100 m3 pendientes.
2024	Enero	1514	1514	186	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 100 m3 quedando pendientes 100 m3 del mes 10 y 86 m3 promedio del mes 1. Se notificó posteriormente se visitó y no se pudo revisar no llego nadie, este ejercicio se hizo 2 veces.
2024	Enero	1514	1514	86	MEDIDOR TAPADO	CON CNL CPNT NO REPORTA LECTURA SE FACTURA PROMEDIO PREDIO
2023	Diciembre	1514	1514	127	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 57 m3 quedando pendientes 200 m3 del mes 10 y 70 m3 promedio del mes 12. Se notificó posteriormente se visitó y no se pudo revisar no llego nadie, este ejercicio se hizo 2 veces.
2023	Diciembre	1514	1514	70	DEMOLICION LOTE	CON CNL CPNT NO REPORTA LECTURA SE FACTURA PROMEDIO PREDIO
2023	Noviembre	1514	1514	61	MEDIDOR TAPADO	REPORTA CPNT POR CAUSALES DE NO LECTURA NO SE TOMO LECTURA MEDIDOR TAPADO CON CNL CPNT NO REPORTA LECTURA SE FACTURA PROMEDIO PREDIO
2023	Noviembre	1514	1514	0	MEDIDOR TAPADO	
2023	Octubre	1514	1202	55	Consumo Pendiente x facturar Res_006	CPNT.
2023	Octubre	1202	1202	312	MEDIDOR TAPADO	CON CNL CPNT NO REPORTA LECTURA SE FACTURA PROMEDIO PREDIO

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

- *En el periodo de **Octubre de 2023** se generó una diferencia de lectura de **312 m³**, de los cuales se le facturaron **55 m³** por concepto de Diferencia de lectura, dejando así un consumo acumulado de **257 m³** pendientes por facturar, mientras se evidencia la causal del incremento en el consumo registrado.*

- *En el periodo de **Diciembre de 2023** ante la ausencia de una diferencia de lectura se facturó por promedio de **70 m³**, de los cuales se le sumaron **57** de los pendientes para el total de **127 m³,** dejando así un consumo acumulado de **200 m³** pendientes por facturar, mientras se evidencia la causal del incremento en el consumo registrado. Con la observación de previa a la facturación que registra, así: **Se cobran 57 m3 quedando pendientes 200 m3 del mes 10 y 70 m3 promedio del mes 12. Se notificó posteriormente se visitó y no se pudo revisar no llego nadie, este ejercicio se hizo 2 veces.***

- *En el periodo de **Enero de 2024** ante la ausencia de una diferencia de lectura se facturó por promedio de **86 m³**, de los cuales se le sumaron **100** de los pendientes para el total de **186 m³,** dejando así un consumo acumulado de **100 m³** pendientes por facturar, mientras se evidencia la causal del incremento en el consumo registrado.*

- *En el periodo de **Febrero de 2024** se registró **0 m³** por consumo a los cuales se le sumaron **100 m³** de los pendientes para el total de **100 m³**.*

Es de anotar que, se adjunta las respectivas revisiones de Previa realizada en cumplimiento del debido proceso, así:

TIPO CTA: N

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

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

Pereira, Mes: 10 Día: 30 del Año 2023 HORA: 1 35

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:438267 Ciclo:5 Ruta:1 Consecutivo: 13650
Dirección: CR 11 # 50- 32, AV 30 ADE AGOSTO II
Nro. Medidor:P1715MMRSA103869AA **Uso:** RESID--EST 6
L.actual:1514 mts^3 **L.anterior** 1202 mts^3 **Dif. Lectura**: 312mts^3
Consumo pendiente:257 mts^3 **Lectura día visita:**_____
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 55mt^3

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

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes de **OCTUBRE** de **2023**, del predio ubicado en: **CR 11 # 50- 32, AV 30 ADE AGOSTO II** con Matricula **N° 438267** , ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

Por lo anterior y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD N°006 de 2.007(Circular del Debido Proceso), me permito comunicarle que este Despacho llevará a cabo diligencia de Revisión Técnica para investigar las posibles causas que originaron dicho incremento, La cual se realizará después de **tres (3) días hábiles** contados a partir del día siguiente del recibo de este comunicado.

Por lo anterior se le solicita estar presente en la diligencia a efectos y de considerarlo pertinente aporte y solicite las pruebas que pretenda hacer valer dentro de la investigación del incremento referido.

En caso de no ser posible la entrega personal de la presente comunicación se dejará constancia en el predio de la fecha y hora en la que se realizar la visita requerida.

no hay donde entregarla

Atentamente,

Olga Liliana Ocampo C

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

Fecha Notificación: 10/30/2023
Fecha Visita:**11/3/2023** Hora: **9:00:00 AM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 1 45 del día 30 de 10 del año 2023 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Jose Adrian Identificado (a) con C.C. N° 1501737D

Nombre Quien Recibe_____ Propietario ___ Inquilino:___

Firma:_____ Nro. Telefónico: _____

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **438267**

N

FECHA NOTIFICACION:10/30/2023

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

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 11-3-2023, **HORA INICIO VISITA** 9-08

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) _____ identificado con C.C. N°_____, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 5.67% de los consumos facturados en el mes de **OCTUBRE de 2023**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **55 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Especificas del predio: - Información Sistema:
Dirección: CR 11 # 50- 32, AV 30 ADE AGOSTO II **Uso:** RESID--EST 6
Ciclo:5 **Ruta:** 1 **Cons.:** 13650

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: lote -Nro. Niveles. ___ - Clase de Uso R/cial Nro. Ocupantes____.

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

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:P1715MMRSA103869AA Última lectura:**1514**
- Diferencia de lectura:**312** Mt³ - Promedio: **55**Mt³ - Consumo NO facturado **257** Mt³

REQUIERE NRO CELULAR PARA PROGRAMAR GEOFONO :_____

Información En Terreno:
1) Nro medidor: ___ _____ **Lectura:** ___; Diámetro: ___ **Estado:** Bueno: ___ Malo: ___

Descripción Estado: no se ve el medidor donde esta la caja esta llena de piedras y inundada, no se ve lectura

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
no se pudo revisar, el predio es un lote y no dan razon

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

_____

Siendo las 9:15, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

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

JOSE Adrian 1088017870
Nombre Funcionario que realiza la Visita

_____
Nombre y C.C. Testigo Visita

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

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

TIPO CTA: N

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

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

Pereira, Mes: 11 Dia: 10 del Año 2023 HORA: 12:15 p

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:438267 Ciclo:5 Ruta:1 Consecutivo: 13650
Dirección: CR 11 # 50- 32, AV 30 ADE AGOSTO II
Nro. Medidor:P1715MMRSA103869AA **Uso:** RESID--EST 6
L.actual:1514 mts^3 **L.anterior** 1202 mts^3 **Dif. Lectura**: 312mts^3
Consumo pendiente:257 mts^3 **Lectura día visita:**_____
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 55mt^3

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

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes de **OCTUBRE** de **2023**, del predio ubicado en: **CR 11 # 50- 32, AV 30 ADE AGOSTO II** con Matricula **N° 438267** , ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

Por lo anterior y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD N°006 de 2.007(Circular del Debido Proceso), me permito comunicarle que este Despacho llevará a cabo diligencia de Revisión Técnica para Investigar las posibles causas que originaron dicho incremento, La cual se realizará después de **tres (3) días hábiles** contados a partir del día siguiente del recibo de este comunicado.

Por lo anterior se le solicita estar presente en la diligencia a efectos y de considerarlo pertinente aporte y solicite las pruebas que pretenda hacer valer dentro de la investigación del incremento referido.

En caso de no ser posible la entrega personal de la presente comunicación se dejará constancia en el predio de la fecha y hora en la que se realizar la visita requerida.

Atentamente,

lote demolido

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

Fecha Notificación: 11/10/2023
Fecha Visita:**11/17/2023** Hora: **1:30:00 PM** Nro. Notificación: **SEGUNDA**

Siendo las 12:17 p del día 10 de 11 del año 2023 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor _____ Identificado (a) con C.C. N° 1087556[illegible]

Nombre Quien Recibe_____ Propietario ____ Inquilino:___

Firma:_____ Nro. Telefónico: _____

Se le recuerda al usuario que, **aunque el predio se encuentre en un lote en demolición, debe contar con su equipo de medida para garantizar el consumo real del predio, ahora se le recomienda sino va hacer uso del servicio, solicitar la inactivación de la matricula una vez se encuentre a paz y salvo por todo concepto.**

Sin embargo, se evidencia una inconsistencia con relación al consumo facturado para los Periodos de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2023, ENERO de 2024,** en los que se registró los promedios de 61 m^3, 70 m^3 y 86 m^3 respectivamente**,** más los consumos pendientes del agua acumulada de Octubre de 2023, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que el **MEDIDOR NO SE PUEDE LEER**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

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

Por lo tanto,, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los Periodos de **NOVIEMBRE**, **DICIEMBRE de 2023, ENERO de 2024**, ya que se debió facturar por el promedio del periodo anterior al registro del agua acumulada para el predio de matrícula **Nro 438267** es de **38 m^3**, siendo este un predio lote demolido y sin el equipo de medida se evidencia en los registros y lo afirma el usuario, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 438267** por la Empresa, respecto a los Promedios de los Periodos de **NOVIEMBRE**, **DICIEMBRE de 2023, ENERO de 2024, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Noviembre de 61 m^3 a 38 m^3, Diciembre de 2023 de 127 m^3 a 95 m^3 y Enero de 186 m^3 a 138 m^3**, y el consumo del periodo **de FEBRERO DE 2024,** en el cual se le liquidó 100 m3 no se modifica, actuando de conformidad con el artículo 146 de la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-775244** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2023-11	421	12	35	16869	49200	-32332
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2023-12	421	69	101	96995	141978	-44983
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-12	421	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-1	421	112	160	271053	387219	-116166
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-11	421	12	35	28853	84155	-55302
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	421	112	160	228510	326443	-97933

NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2023-11	421	12	35	19995	58319	-38324
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2023-12	421	69	101	114973	168293	-53321
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-1	421	112	160	158358	226225	-67868
	2023-11	421	0	0	-2	0	-2
	2023-12	421	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-12	421	69	101	139964	204874	-64911
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-11	421	12	35	24342	70996	-46655
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-12	421	69	101	165906	242847	-76942
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-1	421	112	160	187840	268343	-80503
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-11	421	0	0	-2	0	-2

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.

Por ùiltimo, es importante aclarar que ante la inconsistencia generada y ya facturado el periodo de **Marzo de 2024**, se le sugiere presentar una nueva solicitud para este periodo, y de igual forma, puede continuar con la via administrativa para los periodos objeto de reclamo en esta Resoluciòn. (nov, dic,/2023, enero y febrero/2024)

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por ALEJANDRO ARREDONDO identificado con C.C. No. 98511438 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 ALEJANDRO ARREDONDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 50-32 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: ALEJANDRO ARREDONDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 438267 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 20 DE MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262335-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LINA MARIA GRAJALES** 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	**262335-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	LINA MARIA GRAJALES
Matrícula No	676015
Dirección para Notificación	MZ 46 CS 112500 LOTES SECTOR A

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4219181

Resolución No. 262335-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262335 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 la señora LINA MARIA GRAJALES identificado con C.C. No. 1088248833, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262335 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 676015 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 46 CS 11 en los periodos facturados 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 14 DE MARZO DE 2024 en la que participó el señor Cristian Ospina 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° H23VA827519 el cual registra una lectura acumulada de **55 m3*. Se revisó el predio, el cual se encuentra fuga constante por el agua stop fuga en el sanitario, se le indicó el usuario para que corrija dicho daño.*** Situación que confirma el incremento en los consumos registrados de los periodos reclamados.

Siendo así las cosas, los consumos registrados en el sistema de Información Comercial para el predio son:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación
2024	Marzo	56	43	13	SIN OBSERVACION
2024	Febrero	43	29	14	SIN OBSERVACION
2024	Enero	29	14	15	SIN OBSERVACION
2023	Diciembre	14	4	10	SIN OBSERVACION

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los Periodos de **DICIEMBRE de 2023, ENERO, FEBRERO y MARZO DE 2024**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio, y a la **FUGA CONSTANTE POR EL AGUA STOP FUGA EN EL SANITARIO,** en el Periodo de Diciembre de 2023 presentó una diferencia de **10 m³**, avanzó de **4 m³ a 13 m³**, en el Periodo de Enero presentó una diferencia de **15 m³**, avanzó de **14 m³ a 29 m³**, en el Periodo de Febrero presentó una diferencia de **14 m³**, avanzó de **29 m³**

a 43 m³ y en el Periodo de Marzo presentó una diferencia de **13 m³**, avanzó de **43 m³ a 56 m³**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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 **DICIEMBRE de 2023**, **ENERO, FEBRERO y MARZO DE 2024**, **SON CORRECTOS** y **NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

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 LINA MARIA GRAJALES identificado con C.C. No. 1088248833 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 LINA MARIA GRAJALES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 46 CS 11 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: LINA MARIA GRAJALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 676015 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 20 DE MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262353-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LIBARDO VALENCIA** 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	**262353-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	LIBARDO VALENCIA
Matrícula No	1559699
Dirección para Notificación	CR 7 C # 2 A- 24 MZ 10 CS 86HERNANDO VELEZ MARULANDA

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. 4219926

Resolución No. 262353-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262353 de 14 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 14 DE MARZO DE 2024 el señor LIBARDO VALENCIA identificado con C.C. No. 18510871, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262353 consistente en: COBROS POR PROMEDIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1559699 Ciclo: 1 ubicada en: CR 7 C # 2 A- 24 MZ 10 CS 86 en el periodo facturado 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 en la visita practicada el 15 DE MARZO DE 2024 en la que participó la señora María Nidia como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA93277AA el cual registra una lectura acumulada de 1122 m3. ***Se reviso instalaciones y no existen fugas.***

Asi las cosas, con relación a los consumos facturados en el periodo de **MARZO de 2024,** periodo en el que no se registró Diferencia de lectura que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR NO SE PUEDE LEER**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio de **16 m³**, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios. **Cabe anotar que, el usuario debe propiciar las condiciones necesarias para que los lectores ingresen hasta el equipo de medida, proporcionando con ello, un adecuado y correcto registro de los consumos del predio.**

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

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en la lectura del predio durante la visita técnica en el Periodo de Marzo de 2024, y que no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida según la observación registrada en nuestro sistema de información, se establece entonces la diferencia de la última lectura evidenciada en Febrero de 2024 con la lectura tomada en **Enero de 1122 m³**, por lo tanto se procederá a reliquidar de acuerdo a la diferencia existente para los días del periodo, lo que nos da por **15 m³** , de los cuales, se establece que se debe modificar los consumos registrados para Marzo de 2024.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1559699** por la Empresa, respecto al periodo de **MARZO de 2024, NO ES CORRECTO,** por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Marzo de 2024** de **16 m³ por 15 m³**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-4597** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-3	421	2	3	4211	6317	-2106
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-3	421	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-3	421	2	3	4992	7488	-2496

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

empresa cobrará el consumo medido."

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LIBARDO VALENCIA identificado con C.C. No. 18510871 por concepto de COBROS POR PROMEDIO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor LIBARDO VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 C # 2 A- 24 MZ 10 CS 86 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: LIBARDO VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1559699 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 20 DE MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262356-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **URIEL SERNA 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	**262356-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	URIEL SERNA GOMEZ
Matrícula No	142273
Dirección para Notificación	CR 3 BIS # 14- 26AMERICA

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. 4219928

Resolución No. 262356-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262356 de 14 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 14 DE MARZO DE 2024 el señor URIEL SERNA GOMEZ identificado con C.C. No. 16658075, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262356 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 142273 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 3 BIS # 14- 26 en el periodo facturado 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE MARZO DE 2024 en la que participó el señor Uriel Serna como usuario del servicio y 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° P1815MMREL110788AA el cual registra una lectura acumulada de **1213 m3.** ***Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente el predio cuenta con un baño anexo foto viven cuatro personas.*** 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 **MARZO 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, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **22 m³**, en el periodo de Marzo avanzó de **1185 m³** a **1207 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita tecnica, 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 **MARZO de 2024, ES CORRECTO** y **NO** será reliquidado, ni modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por URIEL SERNA GOMEZ identificado con C.C. No. 16658075 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 URIEL SERNA GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 BIS # 14- 26 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: URIEL SERNA GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 142273 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 20 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. 262401-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MONICA CIFUENTES** 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	**262401-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	MONICA CIFUENTES
Matrícula No	862169
Dirección para Notificación	CL 27 # 1 A- 78MILLAN RUBIO

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. 4226295

Resolución No. 262401-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262401 de 15 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 15 DE MARZO DE 2024 la señora MONICA CIFUENTES identificado con C.C. No. 1014231518, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262401 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 862169 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 27 # 1 A- 78 en los periodos facturados de Febrero y Marzo 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 19 DE MARZO DE 2024 en la que participó la señora Mónica Cifuentes como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO 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° P1815MMRSA111454AA el cual registra una lectura acumulada de 833 m3. Con observacion: ***"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente el predio cuenta con un baño viven cuatro personas"***

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **Febrero y Marzo 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 estos periodos **avanzó de 781 a 806 en Febrero de 2024 y de 806 a 828 m3 en Marzo de 2024** arrojando un consumo de 25 y 22 m3 respectivamente, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los períodos de **Febrero y Marzo de 2024**, reclamado por el usuario, se sumaron los

consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **Febrero y Marzo 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 MONICA CIFUENTES identificado con C.C. No. 1014231518 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) MONICA CIFUENTES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 27 # 1 A- 78 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: MONICA CIFUENTES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 862169 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 20 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. 262383-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE DUVAN NOREÑA QUINTERO** 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	**262383-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE DUVAN NOREÑA QUINTERO
Matrícula No	378901
Dirección para Notificación	CALLE 193 14 C 08ESTACION VILLEGAS

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. 4225922

Resolución No. 262383-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262383 de 15 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.

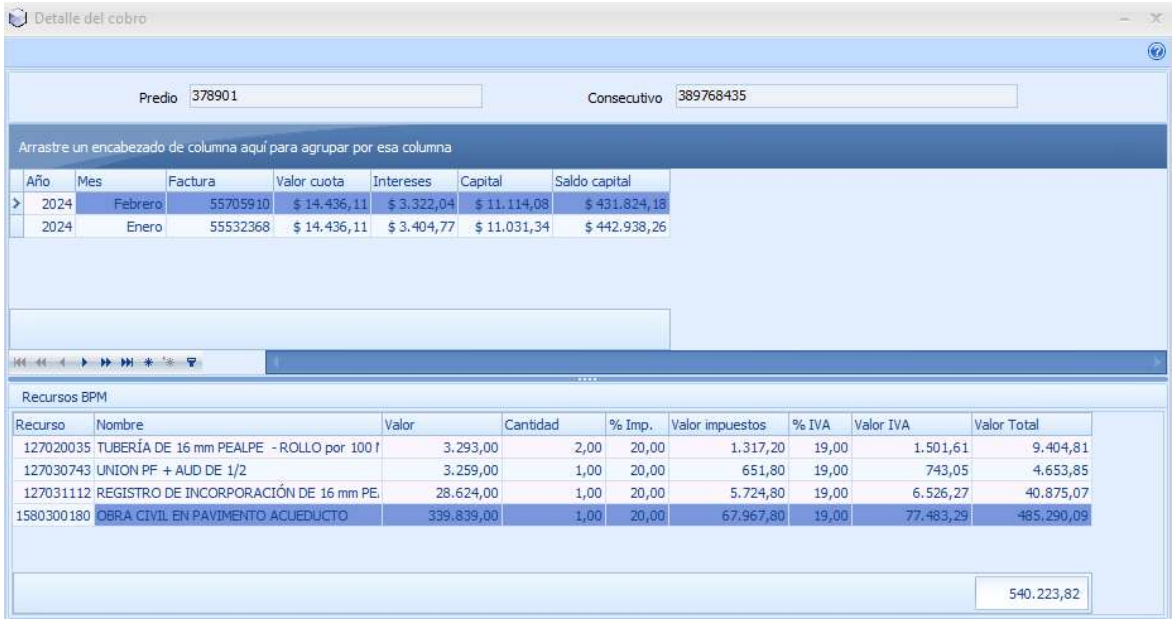
CONSIDERANDO:

Que en fecha 15 DE MARZO DE 2024 el señor JOSE DUVAN NOREÑA QUINTERO identificado con C.C. No. 16137244, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262383 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 378901 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CALLE 193 14 C 08 en los periodos facturado 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).

De acuerdo a su solicitud se observa que el concepto facturado reclamado se debe a los cobros generados a la matricula **N° 378901,** correspondientes a **INSTALACIÒN DOMICILIARIA POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR DAÑO EN LA CONEXION** cobro ejecutado con el cumplido Nro. **389768435,** se evidencian como acuerdos de pago, con un valor total de **$ 540.223,82 pesos,** diferido a 36 cuotas de las cuales se han facturado desde el periodo de enero de 2024 por un valor cada una de $14.436,11 más el IVA diferido en 6 cuotas por valor $14.755,42.

De igual modo, a continuación, se comparte la información de los detalles anteriormente descritos, su valor, cantidad e impuestos.



Detalle del cobro

Predio 378901 Consecutivo 389768435

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2024	Febrero	55705910	$ 14.436,11	$ 3.322,04	$ 11.114,08	$ 431.824,18
2024	Enero	55532368	$ 14.436,11	$ 3.404,77	$ 11.031,34	$ 442.938,26

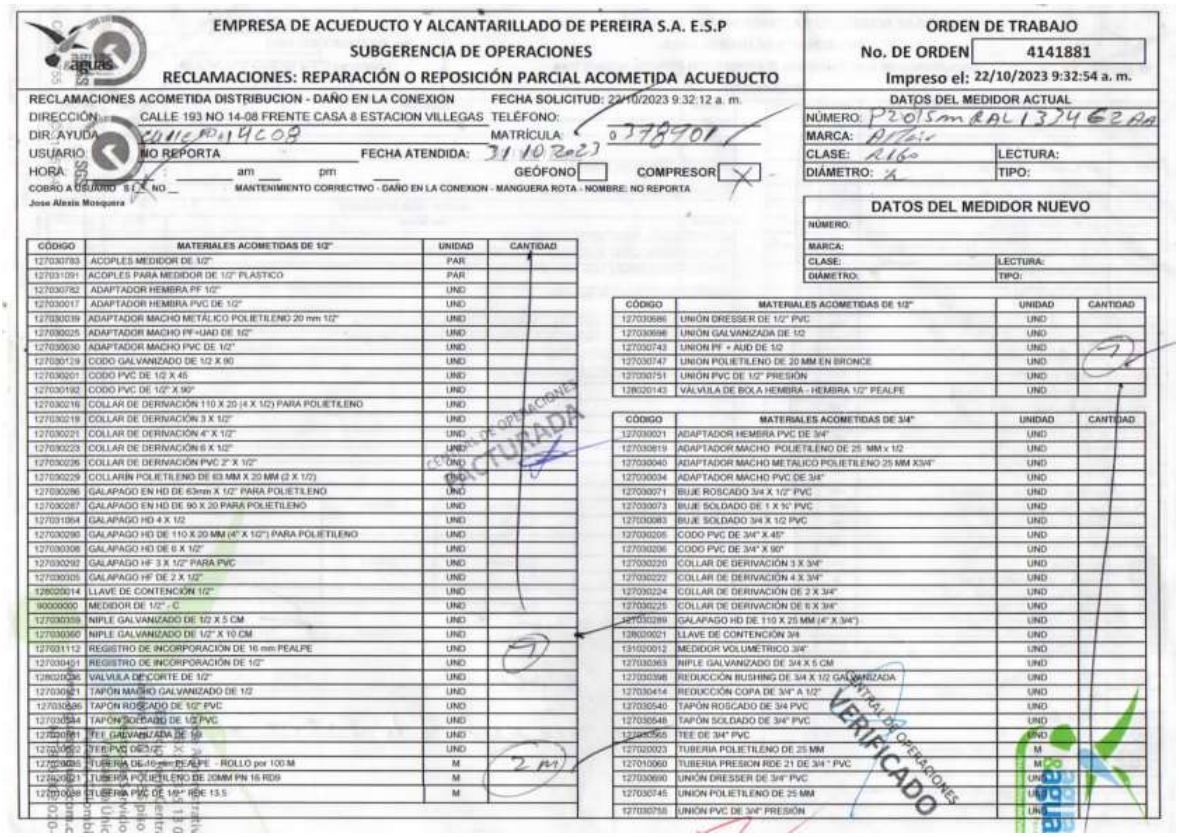
Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 f	3.293,00	2,00	20,00	1.317,20	19,00	1.501,61	9.404,81
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	3.259,00	1,00	20,00	651,80	19,00	743,05	4.653,85
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PE.	28.624,00	1,00	20,00	5.724,80	19,00	6.526,27	40.875,07
1580300180	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	339.839,00	1,00	20,00	67.967,80	19,00	77.483,29	485.290,09

540.223,82

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que, el procedimiento de Instalación Domiciliaria, en referencia a lo que se requirió para el mantenimiento correctivo, por ende, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron por dañó en la conexión de la acometida del predio reclamante **No. 378901,** que es de propiedad del usuario, es decir, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos *2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.***

De igual forma, se adjunta la **OT N. 4141881,** con que se atendió el daño en la conexión realizando el mantenimiento correctivo en el predio así:



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

ORDEN DE TRABAJO
No. DE ORDEN 4141881
Impreso el: 22/10/2023 9:32:54 a. m.

RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - DAÑO EN LA CONEXION
FECHA SOLICITUD: 22/10/2023 9:32:12 a. m.
DIRECCIÓN: CALLE 193 NO 14-08 FRENTE CASA 8 ESTACION VILLEGAS
TELÉFONO:
DIR. AYUDA: CALLE 193 NO 14-08
MATRÍCULA: 0378901
USUARIO: NO REPORTA
FECHA ATENDIDA: 31 10 2023
HORA: ___ am ___ pm ___
GEÓFONO [ ] COMPRESOR [X]
COBRO A USUARIO: SI [X] NO [ ]
MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION - MANGUERA ROTA - NOMBRE: NO REPORTA
Jose Alexis Mosquera

DATOS DEL MEDIDOR ACTUAL

NÚMERO:	P20SMRAL137462RA		
MARCA:	ATEIX		
CLASE:	A160	LECTURA:	
DIÁMETRO:	1/2	TIPO:	

DATOS DEL MEDIDOR NUEVO

NÚMERO:			
MARCA:			
CLASE:		LECTURA:	
DIÁMETRO:		TIPO:	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
127030783	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
127031091	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
127030782	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UND	
127030017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
127030019	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND	
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	UND	
127030030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
127030129	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
127030201	CODO PVC DE 1/2 X 45	UND	
127030192	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UND	
127030216	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
127030219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	UND	
127030221	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UND	
127030223	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UND	
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	
127030229	COLLARÍN POLIETILENO DE 63 MM X 20 MM (2 X 1/2)	UND	
127030286	GALAPAGO EN HD DE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
127030287	GALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UND	
127031064	GALAPAGO HD 4 X 1/2	UND	
127030290	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
127030308	GALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UND	
127030292	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND	
127030305	GALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UND	
128020014	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
90000000	MEDIDOR DE 1/2" - 0	UND	
127030359	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND	
127030360	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND	
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	UND	
127030401	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	
128020035	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	
127030421	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND	
127030536	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
127030544	TAPÓN SOLDADO DE 1/2 PVC	UND	
127030781	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND	
127030622	TEE PVC DE 1/2"	UND	
127020035	TUBERIA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	M	
127020021	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 16 RD9	M	
127030038	TUBERIA PVC DE 1/2" RDE 13.5	M	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
127030686	UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	UND	
127030696	UNIÓN GALVANIZADA DE 1/2	UND	
127030743	UNION PF + AUD DE 1/2	UND	
127030747	UNION POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UND	
127030751	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	UND	
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	UND	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	CANTIDAD
127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND	
127030819	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2	UND	
127030040	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X3/4"	UND	
127030034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND	
127030071	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UND	
127030073	BUJE SOLDADO DE 1 X ½" PVC	UND	
127030083	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2 PVC	UND	
127030205	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UND	
127030206	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UND	
127030220	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 3/4"	UND	
127030222	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 X 3/4"	UND	
127030224	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 2 X 3/4"	UND	
127030225	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 6 X 3/4"	UND	
127030289	GALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 3/4")	UND	
128020021	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4	UND	
131020012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO 3/4"	UND	
127030363	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UND	
127030395	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
127030414	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" A 1/2"	UND	
127030540	TAPÓN ROSCADO DE 3/4 PVC	UND	
127030546	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UND	
127030565	TEE DE 3/4" PVC	UND	
127020023	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M	
127010060	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4 " PVC	M	
127030690	UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	UND	
127030745	UNION POLIETILENO DE 25 MM	UND	
127030758	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	UND	

CENTRAL DE OPERACIONES
ACTUADA
VERIFICADO
CENTRAL DE OPERACIONES

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P

SUBGERENCIA DE OPERACIONES

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA

ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO

No. DE ORDEN 4141881

Impreso el: 22/10/2023 9:32:54 a. m.

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	CANTIDAD
1270300780	ADAPTADOR HEMBRA PVC 1"	UNO	4
1270300041	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 32 MM X 1"	UNO	
1270300027	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	UNO	
1270300057	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UNO	
1270300058	BUJE ROSCADO 1 X 3/4 PVC	UNO	
1270300072	BUJE SOLDADO 1 X 1/2 PVC	UNO	
1270300073	BUJE SOLDADO 1 X 3/4" PVC	UNO	
1270300125	CODO GALVANIZADO DE 1 X 90	UNO	
1270300194	CODO PVC DE 1 X 45	UNO	
1270300185	CODO PVC DE 1 X 90	UNO	
1270301019	FILTRO EN Y DE 1" EN ACERO INOXIDABLE	UNO	
1280200015	LLAVE DE CONTENCIÓN 1"	UNO	
1310200059	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 1"	UNO	
1310200013	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"	UNO	
1270300357	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 10 CM	UNO	
1270300358	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 5 CM	UNO	
1270300387	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	UNO	
1270300388	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 3/4 GALVANIZADA	UNO	
1270300406	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 1/2	UNO	
1270300407	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 3/4	UNO	
1270300450	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1"	UNO	
1270300519	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1	UNO	
1270300533	TAPÓN ROSCADO DE 1" PVC	UNO	
1270300542	TAPÓN SOLDADO DE 1" PVC	UNO	
1270300620	TEE PVC DE 1	UNO	
1270200024	TUBERIA POLIETILENO DE 32 MM	M	
1270100053	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	M	
1270300685	UNIÓN DRESSER DE 1" PVC	UNO	
1270300746	UNION POLIETILENO DE 32 MM	UNO	
1270300749	UNION PVC DE 1"	UNO	

CÓDIGO	MATERIALES VARIOS	UNIDAD	CANTIDAD
1270300095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UNO	
1270400002	CINTA TEFLÓN - ROLLO	UNO	
1280200016	LLAVE DE CONTENCIÓN 1 1/2"	UNO	
1270300462	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLÁSTICA	UNO	
1270300556	TEE DE 1 1/2" RDE1 PVC	UNO	

DIMENSION ROTURA _____

CÓDIGO	OBRA CIVIL	UNIDAD	CANTIDAD
1580300180	EN PAVIMENTO	M	7m+5
1580300177	EN ZONA VERDE	M	
1580300176	EN ANDÉN SIN ACABADO	M	
1580300179	EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	M	

MANO DE OBRA ACTIVIDADES

CÓDIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UNO	
1570300246	MODIFICACIÓN, ADECUACIÓN O TRASLADO DE MEDIDOR	UNO	
1570300247	DEMOLICIONES PARA INSTALACIONES DE MEDIDOR	UNO	
1570300248	REDUCCIONES DE DIÁMETRO	UNO	
1570300249	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UNO	
1570300250	INSTALACIÓN EN ANDÉN CAJA Y /O TAPA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR	UNO	
1570300251	INSTALACIÓN LLAVE DE PASO 1/2" Y 3/4"	UNO	
2000000014	INSTALACION DE LLAVE ANTIFRAUDE 1/2"	UNO	

LIQUIDACION PARA ALMACÉN

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

INSTALADOR _____ SUPERVISOR _____

USUARIO Luis Ramirez Vo.Bo. OBRA CIVIL _____

C.C. # 5704522

OBSERVACIONES: Se repara acometida Rotura en via de 7X60

Orden de Trabajo **4141881**

Labor 121458

Fecha 22/oct/2023 09:32 **Matricula** 378901 **Prioridad** NORMAL **Estado** VIGENTE

Usuario NO REPORTA **Dirección** CALLE 193 14 C 08 ESTACION VILLEGAS

Descripción MANTENIMIENTO CORRECTIVO- DAÑO EN LA CONEXION- MANGUERA ROTA - NOMBRE NO REPORTA

Observación Revisor

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DAÑO EN LA CONEXION

Cuadrilla JHON FREDY RAMIREZ **Estado** FACTURAR

Fecha Inicio 31/oct/2023 12:17 **Fecha Fin** 31/oct/2023 12:13

Formulario	
Matricula Predio	378901
Dirección	CALLE 193 14 C 08 ESTACION VILLEGAS
Número Medidor	P2015MMRAL133462AA
Uso Geofono	SI
Uso Apique	SI
Obra Civil	
Tipo Fuga	Daño en accesorio (Válvula)
Diámetro Daño	1/2
Cobro	SI
Observación	

Materiales

Recurso / Material		Fact	Cant
127031112	(127031112) REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	S	1
127020035	(127020035) TUBERIA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	S	2
127030743	(127030743) UNION PF + AUD DE 1/2	S	1

Obra Civil

Recurso / Material		Fact	Cant
1000300168	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	S	1.00

Material Obra Civil

Recurso / Material	Fact	Cant

Observación de la intervención SE REPARO ACOMETIDA

FIRMANTE	INSTALADOR	SUPERVISOR
	JHON FREDY RAMIREZ	FABER PEREZ

FOTO INICIO

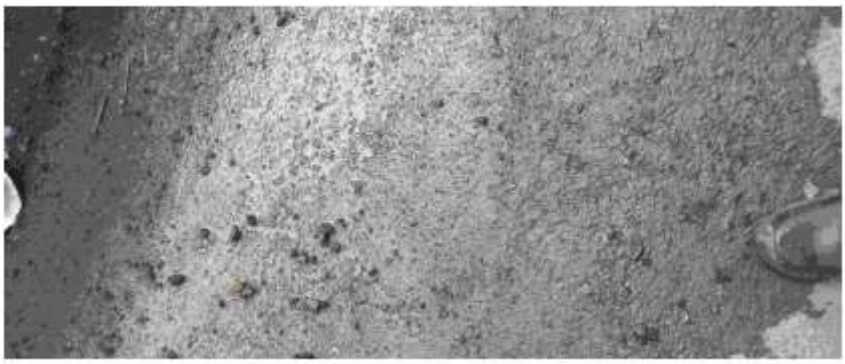
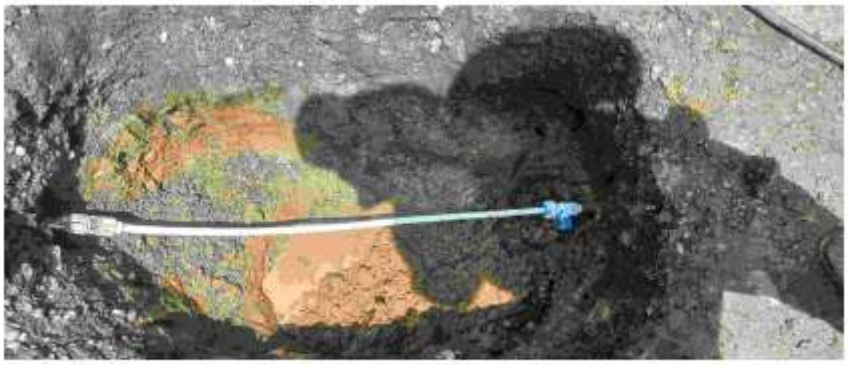


Foto Fin



Se envió el reclamo al área de operaciones con el fin de dar respuesta de fondo, clara y precisa a la reclamante, a lo cual informan que:

Dando respuesta a la reclamación No. 262383, sobre la inconformidad por el cobro facturado a la matrícula N°. 378901; se tienen las siguientes observaciones:

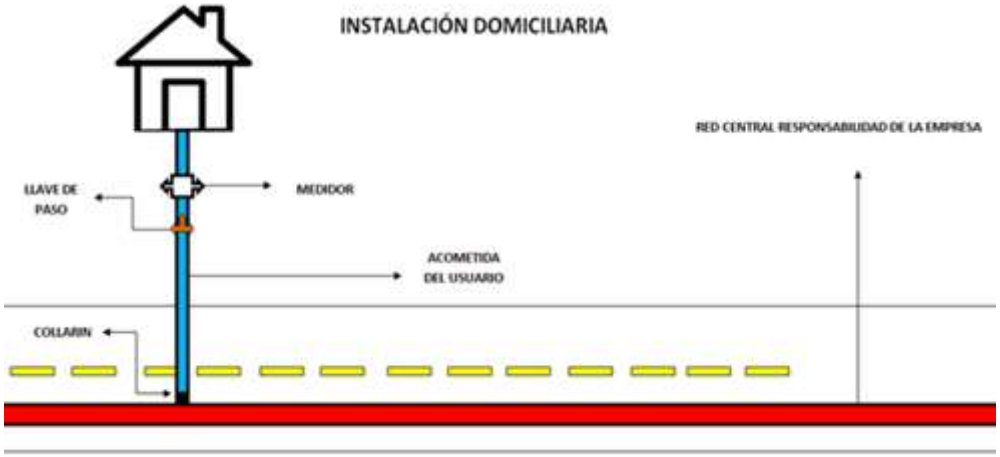
1. En el predio mencionado se realizó reparación de acometida de acueducto con la OT 4141881.

2. Los ítems de obra hidráulica y civil relacionados en las órdenes de trabajo son correctos.

3. Se anexa orden de trabajo con firma de usuario.

En consecuencia, el cumplido de la orden es válido.

Por otro lado, se debe resaltar que los usuarios tienen una percepción equivocada sobre responsabilidad de las redes de la Empresa y la acometida de los usuarios. Sin embargo, es importante aclarar que la acometida de acueducto **es la *derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble,*** siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida y sus accesorios corre bajo la responsabilidad del **usuario o suscriptor**, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y **en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas,** como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



Se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil, por tanto, no es una decisión que toma al funcionario que realiza la reparación, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos por Instalación Domiciliaria realizado en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando una instalación domiciliaria con los recursos necesarios para ello, por lo cual, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor JOSE DUVAN NOREÑA QUINTERO, por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994.**

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

10. ***Acometida de acueducto.*** *Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.*
(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Decreto 302 de 2000, art. 21)

Artículo 135 de la ley 142 de 1994*. 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. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.*

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley

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 JOSE DUVAN NOREÑA QUINTERO identificado con C.C. No. 16137244 por concepto de COBRO DESCONOCIDO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE DUVAN NOREÑA QUINTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 193 14 C 08 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE DUVAN NOREÑA QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 378901 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 20 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. 262428-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

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

Resolución No	**262428-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA ANTONIA MEDINA RIVERA
Matrícula No	406678
Dirección para Notificación	MZ 4 LT 16JARDIN II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4226959

Resolución No. 262428-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262428 de 18 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 18 DE MARZO DE 2024 la señora MARIA ANTONIA MEDINA RIVERA identificada con C.C. No. 37222907, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262428 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 406678 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 4 LT 16 en el periodo facturado 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 calificación)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 406678** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	631 m3	617 m3	14 m3	14 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 **19 de Marzo de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FERNANDO EMILIO TORRES MORENO **"se revisó el predio, el cual no existen fugas, las instalaciones del acueducto se encuentran en buen estado, favor analizar el consecutivo de lectura. *Equipo de medida P1715MMRSA107231AA lectura actual 633 m3*".** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Marzo de 2024, 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.

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. **406678** por la Empresa, respecto al período de **Marzo de 2024, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ANTONIA MEDINA RIVERA identificado con C.C. No. 37222907 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 ANTONIA MEDINA RIVERA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 LT 16 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 ANTONIA MEDINA RIVERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 406678 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 20 DE MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262412-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

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

Resolución No	**262412-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA ELENA CHAVEZ ZAPATA
Matrícula No	848523
Dirección para Notificación	CL 29 # 3- 40 BLQ 3 APTO 301PRIMERO DE MAYO

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. 4226893

Resolución No. 262412-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262412 de 18 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 18 DE MARZO DE 2024 la señora MARIA ELENA CHAVEZ ZAPATA identificado con C.C. No. 42055408, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262412 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 848523 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 29 # 3- 40 BLQ 3 APTO 301 en el periodo facturados 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 liquidación, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE MARZO DE 2024 en la que participó el señor Andrés tapasco 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° P1815MMRSA110341AA el cual registra una lectura acumulada de 546 m3. “Se visitó el predio el día martes 19 en la mañana el cual se encontraba solo se llamó al teléfono anotado no responden segunda visita día miércoles 20 a las 10:30 de la mañana predio solo no responden al número anotado”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **848523**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	534 m3	500 m3	34 m3	34 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 **MARZO 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 **34 m3 avanzó de (500 m3 a 534 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ELENA CHAVEZ ZAPATA identificado con C.C. No. 42055408 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 ELENA CHAVEZ ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 29 # 3- 40 BLQ 3 APTO 301 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 CHAVEZ ZAPATA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 848523 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 20 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. 262438-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS ANTONIO PALOMINO** 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	**262438-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	JESUS ANTONIO PALOMINO
Matrícula No	168757
Dirección para Notificación	CL 17 BIS # 15 B- 39MEJIA 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

Visita No. 4226913

Resolución No. 262438-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262438 de 18 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 18 DE MARZO DE 2024 el (la) señor(a) JESUS ANTONIO PALOMINO identificado con C.C. No. 10059073, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262438 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 168757 Ciclo: 4 ubicada en: CL 17 BIS # 15 B- 39 en el periodo facturado de Marzo de 2024

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE MARZO DE 2024 en la que participó FERNANDO EMILIO TORRES MORENO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H23VA596049 el cual registra una lectura acumulada de 24 m3. Con observacion: "***Se visitó el predio el día martes 19 encontrándose solo se llamó al teléfono anotado el cual no respondieron se visita el predio por segunda vez el día miércoles 20 a las 8:50 de la mañana continúa el predio solo se observa el medidor que sigue registrando se llama de nuevo al teléfono anotado respondiendo el señor Jesús Palomino que en el momento no puede atender la visita ya que están en una calamidad doméstica"***

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa facturó consumo promedio **de 11 m3, en los periodos de Diciembre de 2023, Enero y Febrero de 2023** por la imposibilidad técnica de determinar el consumo, y en el período de MARZO DE 2023, se reportó la lectura correcta, y el Grupo de Previa a la facturación, liquidó la diferencia total la cual fue de **23 m3**, desconociendo que era una lectura acumulada de cuatro periodos de facturación, (0-23 =23 m3).

El consumo se factura 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."

En consecuencia, este Departamento procede a modificar el consumo del periodo de FEBRERO DE 2023 de 11 a 1 m3 y MARZO DE 2024 de 23 a 0 m3, quedando así facturados los 23 m3 que avanzó el medidor entre Diciembre a Marzo de 2024. (11+11+1) acreditándose así el valor de los 33 m3 facturados de más.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-138412** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-3	421	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-3	421	0	13	0	-3476	3476
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-3	421	0	13	0	-4121	4121
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-2	421	1	11	-267	-2942	2674
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	421	1	11	2106	23162	-21057
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-3	421	0	23	0	57410	-57410
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-2	421	1	11	-317	-3487	3170
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-2	421	1	11	2496	27457	-24961
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-3	421	0	23	0	48430	-48430

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JESUS ANTONIO PALOMINO identificado con C.C. No. 10059073 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) JESUS ANTONIO PALOMINO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 BIS # 15 B- 39 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 ANTONIO PALOMINO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 168757 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 20 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. 262431-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

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

Resolución No	**262431-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	INES ROJAS OSORIO
Matrícula No	746818
Dirección para Notificación	CR 29 # 19- 21 TORRE 1 APTO 201VILLA DEL SOL

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. 4226955

Resolución No. 262431-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262431 de 18 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 18 DE MARZO DE 2024 la señora INES ROJAS OSORIO identificada con C.C. No. 34055859, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262431 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 746818 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 29 # 19- 21 TORRE 1 APTO 201 en el periodo facturado 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 calificación)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 746818**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	559 m3	544 m3	15 m3	15 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 **19 de Marzo de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO ***"Medidor funciona correctamente, el predio tiene dos baños, uno de los baños con fuga externa rebose, fuga externa. Equipo de medida P1315MMCEL37582AA Lectura actual 560 m3"*.** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la falla que se está presentando en el sanitario por rebose, se le recomienda realizar el cambio de accesorios sanitarios así evitar incrementos en sus próximas facturaciones.

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

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **746818** por la Empresa, respecto al período de **Marzo de 2024, SON CORRECTOS**, ya que el consumo elevado se está presentado por fallas en sanitario por rebose, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por INES ROJAS OSORIO identificado con C.C. No. 34055859 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) INES ROJAS OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 29 # 19- 21 TORRE 1 APTO 201 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: INES ROJAS OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 746818 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 20 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. 262407-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIO OROZCO VALLEJO** 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	**262407-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIO OROZCO VALLEJO
Matrícula No	407312
Dirección para Notificación	MZ 8 LT 4JARDIN II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4226965

Resolución No. 262407-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262407 de 18 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 18 DE MARZO DE 2024 el señor MARIO OROZCO VALLEJO identificado con C.C. No. 10075954, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262407 consistente en: COBROS POR PROMEDIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 407312 Ciclo: 5 ubicada en: MZ 8 LT 4 en el periodo facturado 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)

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 **19 de Marzo de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FERNANDO EMILIO TORRES MORENO **"Se revisó el predio, el cual no existen fugas, por favor analizar el consecutivo de lectura.** ***Equipo de medida C16LA623503AA, lectura Actual 1466 m3".*** Se desvirtúa error del lector.

Al revisar el histórico de lecturas se observa que para el periodo de **Marzo de 2024** la empresa ha liquidado consumo promedio histórico del inmueble de **11 m3**, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, se verifico en el sistema que en el periodo de marzo el lector no obtuvo lectura y el medidor se ha reportado como "EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER- CERRADO NO HAY LLAVES", por lo expuesto la empresa ha procedido a facturar consumo promedio, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se 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... Cuando por 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 de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

En la visita técnica el funcionario logro obtener lectura de **1466 m3,** en el cual el Medidor avanzo de 1456 m3 a 1466 m3 arrojando una diferencia de lectura de **10 m3**, como en el periodo de Marzo de 2024 la empresa facturo consumo promedio superior, por lo tanto, se procede a reliquidar el consumo facturado en marzo de 2024 a 10 m3.

Se le recuerda al usuario que deber permitir los medios para que cada periodo el lector pueda obtener lectura del equipo de medida, de lo contrario la Empresa seguirá facturando consumo promedio histórico del predio.

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. **407312** por la Empresa, respecto al período de **Marzo 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 **-4594** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-3	480	10	11	24961	27457	-2496
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-3	480	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-3	480	10	11	21057	23162	-2106
AJUSTE A LA DECENA	2024-3	480	0	0	0	-4	4

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, *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 MARIO OROZCO VALLEJO identificado con C.C. No. 10075954 por concepto de COBROS POR PROMEDIO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIO OROZCO VALLEJO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 8 LT 4 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: MARIO OROZCO VALLEJO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 407312 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 20 DE MARZO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262459-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALONSO QUINTERO** 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	**262459-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	ALONSO QUINTERO
Matrícula No	638254
Dirección para Notificación	CRA 16 # 8-64 LA POPA / DOSQUEBRADASSIN BARRIO

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. 4227382

Resolución No. 262459-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262459 de 19 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 19 DE MARZO DE 2024 el señor ALONSO QUINTERO identificado con C.C. No. 18224465, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262459 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 638254 Ciclo: 5 ubicada en: CR 17 # 29- 30 BLQ 3 APTO 402 en los periodos facturados de Enero, Febrero y Marzo de 2024

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE MARZO DE 2024 en la que participó FERNANDO EMILIO TORRES MORENO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA46370AA el cual registra una lectura acumulada de 898 m3. Co observacion***: "Se visitó el predio el cual se encuentra desocupado desde diciembre manifiesta el usuario predio sin consumo nota ya de paso cerrada"***

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de FEBRERO y MARZO DE 2024 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (998 m3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de revisar medidor, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 14 y 15 m3 respectivamente, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el período de febrero de 2024, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

Se aclara que el periodo de Enero de 2024 la empresa facturo por estricta diferencia de lectura y aun que el predio se encuentre desocupado el medidor registro 16 m3

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-128849** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	414	1	14	2106	29479	-27374
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-3	414	0	15	0	31585	-31585
AJUSTE A LA DECENA	2024-3	414	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-3	414	0	15	0	37441	-37441
AJUSTE A LA DECENA	2024-2	414	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-2	414	1	14	2496	34945	-32449

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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por ALONSO QUINTERO identificado con C.C. No. 18224465 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) ALONSO QUINTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 16 # 8-64 LA POPA / DOSQUEBRADAS 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: ALONSO QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 638254 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 20 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. 262456-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LINA MARCELA BAEZ MOLINA** 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	**262456-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	LINA MARCELA BAEZ MOLINA
Matrícula No	319558
Dirección para Notificación	CR 6 # 35- 08 PS 3CAÑARTE

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. 4227355

Resolución No. 262456-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262456 de 19 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 19 DE MARZO DE 2024 la señora LINA MARCELA BAEZ MOLINA identificado con C.C. No. 1088314005, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262456 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 319558 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 6 # 35- 08 PS 3 en el periodo facturado de MARZO 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 20 DE MARZO DE 2024 en la que participó la señora Marcela baez como usuario del servicio y FERNANDO EMILIO TORRES MORENO 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° P1615MMRSA81365AA el cual registra una lectura acumulada de 951 m3. Con observacion: "***Se revisó el predio el cual se encuentra desocupado desde antes de diciembre manifiesta el usuario sin fugas el medidor funciona normal no se encontraron fugas predio desocupado"***

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MARZO DE 2024 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **28 m3, avanzó de 923 a 951 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 MARZO 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 **MARZO 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 **MARZO 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."*

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 LINA MARCELA BAEZ MOLINA identificado con C.C. No. 1088314005 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) LINA MARCELA BAEZ MOLINA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 35- 08 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: LINA MARCELA BAEZ MOLINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 319558 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 20 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. 262494-52 de 20 DE MARZO DE 2024.

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

Resolución No	**262494-52**
Fecha Resolución	20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	HECTOR FABIO RIOS
Matrícula No	246793
Dirección para Notificación	CL 23 # 15- 03CENTENARIO

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. 262494-52

DE: 20 DE MARZO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262494 de 20 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.

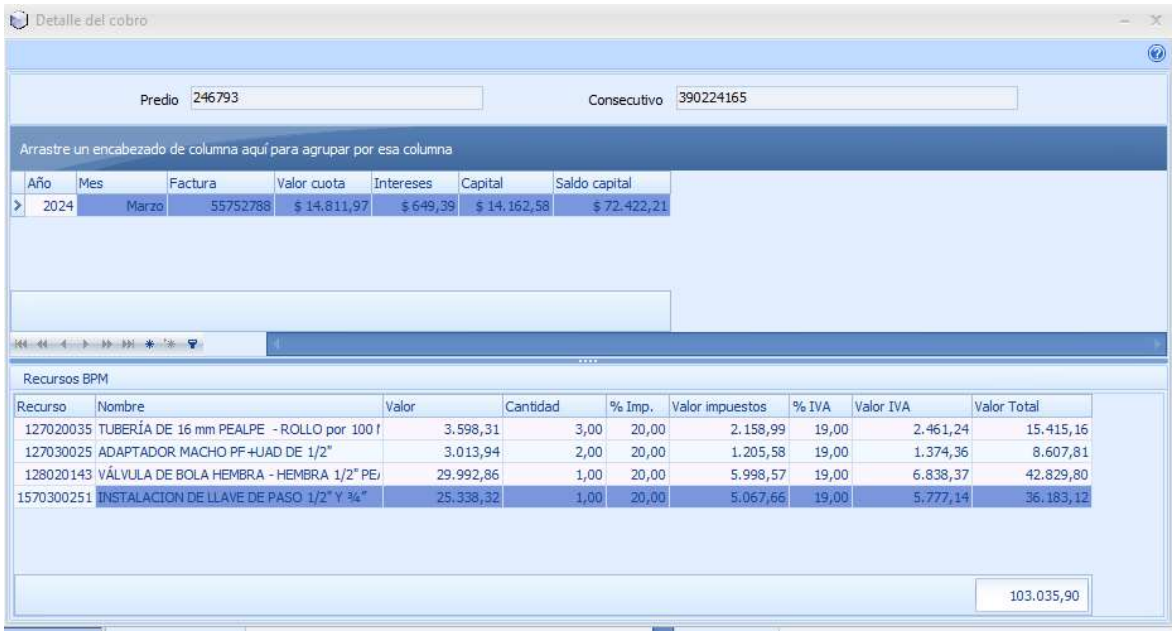
CONSIDERANDO:

Que en fecha 20 DE MARZO DE 2024 el señor HECTOR FABIO RIOS identificado con C.C. No. 10019104, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262494 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 246793 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 23 # 15- 03 en el periodo facturado 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 calificación).

De acuerdo a su solicitud se observa que el concepto facturado reclamado se debe a los cobros generados a la matricula **N° 246793** correspondientes a **INSTALACIÒN DOMICILIARIA POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR DAÑO EN LA CONEXION** cobro ejecutado con el cumplido Nro. **390224165,** se evidencian como acuerdos de pago, con un valor total de **$103.035,90,** diferido a 6 cuotas de las cuales se han facturado desde el periodo de marzo de 2024 por un valor cada una de $14.811,97 más él iba facturado a una sola cuota $16.451,11 por ser un impuesto de orden nacional.

De igual modo, a continuación, se comparte la información de los detalles anteriormente descritos, su valor, cantidad e impuestos,



De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que, el procedimiento de Instalación Domiciliaria, en referencia a lo que se requirió para el mantenimiento correctivo, por ende, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron por dañó en la conexión de la acometida del predio reclamante **No. 246793,** que es de propiedad del usuario, es decir, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos *2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.***

De igual forma, se adjunta la **OT 4080235,** con que se atendió el daño en la conexión realizando el mantenimiento correctivo en el predio así:

Orden de Trabajo **4080235**

Labor 116520

Fecha 28/agosto/2023 10:23 **Matrícula** 246793 **Prioridad** ALTA **Estado** VIGENTE

Usuario JUAN DAVID GIRALDO **Dirección** CL 23 # 15- 03 CENTENARIO

Descripción RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION MANTENIMIENTO CORRECTIVO- DAÑO EN LA CONEXION DAÑO EN LA CONEXION USUARIO INDICA QUE HAY FUGA EN LA VIA DIRECCION CL 23 NO 15 - 15 CENTENARIO CENTRO USUARIO JUAN DAVID GIRALDO TEL 3233224799. Tel: 3233224799.

MANTENIMIENTO CORRECTIVO — DAÑO EN LA CONEXION

Cuadrilla JAVIER ARIAS **Estado** FACTURAR

Fecha Aceptación	Fecha Inicio	Fecha Fin	Fecha Cierre
30/agosto/2023 07:34	30/agosto/2023 15:01	30/agosto/2023 15:01	21/noviembre/2023 15:43

Formulario	
Matrícula Predio	246793
Dirección	CL 23 # 15- 03 CENTENARIO
Número Medidor	C16LA328010AA
Uso Geofono	NO
Uso Apique	NO
Obra Civil	
Tipo Fuga	Tubería fisurada
Diámetro Daño	1/2
Cobro	SI
Observación	0

Materiales			
Recurso / Material		Fac	Cant
[illegible]	ADAPTADOR MACHO PF HAD DE 1/2"	S	2
[illegible]	INSTALACION DE LLAVE DE CONTENCION 1/2" Y 1/	S	1
[illegible]	TUBERIA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	S	3
[illegible]	VALVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	S	1

Obra Civil		
Recurso / Material	Fac	Cantida

Material Obra Civil		
Recurso / Material	Fac	Cantida

Foto Inicio Foto Fin

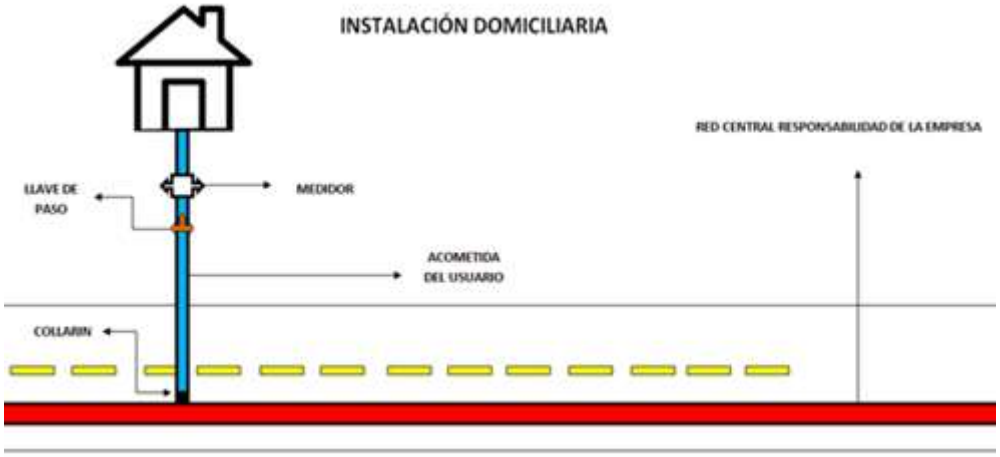
Observación SE CAMBIA ACOMETIDA DE 1/2

FIRMANTE	INSTALADOR	SUPERVISOR
	JAVIER ARIAS	FABER PEREZ

Se evidencia en el sistema de información comercial que el área de operaciones atendió un

daño en la conexión del predio con matricula N. 246793 y lo que se facturó a partir del periodo de marzo de 2024, fueron los elementos que se requirieron en el momento de la atención del daño para poder ejecutar el arreglo y cuyo cobro debe de ser cargado al usuario y este lo de asumir.

Por otro lado, se debe resaltar que los usuarios tienen una percepción equivocada sobre responsabilidad de las redes de la Empresa y la acometida de los usuarios. Sin embargo, es importante aclarar que la acometida de acueducto **es la *derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble,*** siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida y sus accesorios corre bajo la responsabilidad del **usuario o suscriptor**, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y **en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas,** como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



Se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil, por tanto, no es una decisión que toma al funcionario que realiza la reparación, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos por Instalación Domiciliaria realizado en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando una instalación domiciliaria con los recursos necesarios para ello, por lo cual, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el HECTOR FABIO RIOS, por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994.**

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

10. ***Acometida de acueducto.*** *Derivación de la red de distribución que se conecta al*

registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.
(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

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

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas, los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Decreto 302 de 2000, art. 21)

Artículo 135 de la ley 142 de 1994*. 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. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.*

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley

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 HECTOR FABIO RIOS identificado con C.C. No. 10019104 por concepto de COBRO DESCONOCIDO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) HECTOR FABIO RIOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 23 # 15- 03 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: HECTOR FABIO RIOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 246793 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 20 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