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. 21863-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS HUMBERTO NARVAEZ MARIN** 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	**21863-52**
Fecha Resolución Recurso	2 DE ABRIL DE 2024
RECLAMO	261943 de 7 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	CARLOS HUMBERTO NARVAEZ MARIN
Identificación del Peticionario	10114470
Matrícula No.	19636750
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 12 PS 2 CIUDAD BOQUIA

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. 21863-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21863 DE 11 DE MARZO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 261943 DE 22 DE FEBRERO DE 2024**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor CARLOS HUMBERTO NARVAEZ MARIN, identificado con cédula de ciudadanía No. 10114470 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 261943-52 de 7 DE MARZO DE 2024, mediante la cual se declaró PROCEDENTE PARCIALMENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula No. 19636750 Ciclo 6, ubicada en la dirección MZ 5 CS 12 PS 2, Barrio CIUDAD BOQUIA en el periodo facturado 2024-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 11 DE MARZO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando inconforme con el proceso de independización que se realizó en la vivienda, asegura que el asesoramiento de la misma no fue el adecuado por parte del personal operativo de la empresa, asegurando que los trabajadores no tuvieron en cuenta las indicaciones realizadas por el propietario a la hora de la conexión a la tubería de la empresa, afirma el usuario que ellos atravesaron casi 20 mts de anden de una brecha de 15 cm para encontrar la tubería, cuando la vivienda tenía otra tuberia principal que pasaba más cerca, asegura que de haberse orientado para saber cuántos metros eran no hubiera realizado dicha solicitud, pues es desconsiderable por parte de la empresa el cobro realizado, cuando hay conexiones que no pasa del $1'000.000 solicita por favor que le generen una auditoria a la realización de dicho trabajo, pues no cuenta con los recursos para cancelar dicha cuenta tan exagerada:

Porque Yo solicite una independizacion esperando una asesoria antes de hacer el Trabajo, nadie me dijo el costo.

Sustento este Recurso en las siguientes razones: no Tengo dinero con que Pagar este monto Tan alto, Sin preguntar hicieron el Trabajo sin buscar otra alternativa que costara menos

Nota: • Los señores funcionarios de la empresa de Aguas no me pararon bolas cuando les sugeri que se pegaran en la acometida que ya existia.

• Tambien les dije que la acometida ya existente Posiblemente estaba por el otro costado y Tampoco me pararon bolas

• Tambien le dije al señor que estaba haciendo el hueco que eso me Parecia muy lejos y el me contesto que hiva a consultar con un jefe supervisor a ver que decia. y que al dia siguiente me decia en que hacer, cosa que nunca ocurrio.

• Solo al dia siguiente muy Temprano yo ya me havia ido a Trabajar y mi esposa me llamo al celular y me dijo qu huvia llegado una cuadrilla de Trabajadores con maquinaria a Romper el anden y el Pavimento Pero fue una decicion unilateral de Parte de ellos me refiero a los contratistas y nunca me consultaron si yo estaba de acuerdo o si Tenia dinero para pagar ese monto Tan grande asi sea a credito, pues Tengo otras obliagaciones. y mi capacidad economica no me da para Tanto, (soy estrato 2 y me desempeño como Taxista)

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 261943-52, en la cual se le informó lo siguiente:

En éste orden, una vez radicada la reclamación se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día ***28 de Febrero de 2024****, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ* ***"Se observa en terreno que frente al predio, sobre la vía principal, existe una brecha desde la caja de protección a la red principal de 15 metros de largo por 10 centímetros de ancho aproximadamente, se revisó instalaciones y no existen fugas".***

Se verifica en el sistema en el módulo de Ordenes de Trabajo la solicitud No. 4129654, el día 10 de Octubre de 2023, por Creación de Matriculas con la Observación "TEL 3162528415 USUARIO SOLICITA INDEPENDIZACION DE LA MATRICULA 799205 EN LA DIRECCION MZ 5 CS 12 PISO 2 CIUDAD BOQUIA".

En la Orden de Trabajo 4129654 ejecutada el día 18 de Diciembre de 2023 se utilizaron los siguientes materiales:

Recursos tarea: (101) EJECUTAR COBROS Nro. radicación: 4129654

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	193,277.31	1.00	0.00	0.00	0.00	
200000003	OBRA HIDRAULICA DE ½" ACUEDUCTO	232,211.00	1.00	20.00	46,442.20	0.00	
1570300150	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	450,785.00	7.00	20.00	631,099.00	0.00	
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	30,554.00	1.00	20.00	6,110.80	0.00	
1570300210	OBRA CIVIL EN ANDÉN SIN ACABADO ACUEDI	156,025.00	10.00	20.00	312,050.00	0.00	

Valor T

Ahora, el grupo de Operaciones respecto a la orden de trabajo ejecutada manifestó: Dando respuesta al recurso No. 261943 sobre el cobro realizado al predio N° 19636750; una vez revisada se informa:

1. *En el predio en mención se ejecutó conexión nueva de acueducto con la orden de trabajo 4129654.*
2. *El ítem de obra hidráulica en sus cantidades es correcto.*
3. *El ítem de Obra civil reportado en la orden de trabajo es correcto, no obstante, se requiere un ajuste en justicia para el usuario.*

En consulta con el instalador se informa que el predio está en el costado norte de la vía y a red en el costado sur por la peatonal lo cual implicaba realizar las roturas señaladas. No se conectó desde la existente porque no se podría garantizar la presión de agua.

En cuanto a las roturas reportadas el instalador igualmente informó que el ancho de las mismas fue de 30 cms dado que se hicieron por el borde de la vía (el estándar son 70 cms). Considerando lo anterior se realiza un cálculo equivalente a roturas con la medida estándar obteniendo los siguientes resultados:

Pavimento 3 m
Andén sin acabado 4.28 m

4. *Se anexa la orden de trabajo.*

Por lo anterior la subgerencia de operaciones recomienda que el cumplido de la orden N° 4129654 debe modificarse de la siguiente manera:

CÓDIGO	***DESCRIPCIÓN***	
1570300150	*OBRA CIVIL EN PAVIMENTO*	
1570300200	*OBRA CIVIL EN ANDEN SIN ACABADO*	

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

CONEXIONES NUEVAS, INDEPENDIZACIONES O REPOSICIÓN TOTAL - REACTIVACIÓN ACUEDUCTO

No de ORDEN

Impreso el: 18/

101 - CREACION DE MATRICULAS

INFORMACIÓN DEL USUARIO

DIRECCIÓN: MZ 5 CS 12 PS 2 CIUDAD BOQUIA

USUARIO:

TELÉFONO 3162528415

MATRÍCULA: 1969754

FECHA DE SOLICITUD: 10/10/2023 FECHA ATENDIDA: 18/12/2023 HORA

INDEPENDIZACION SOLICITADA POR EL USUARIO

DATOS DEL M

NÚMERO: H23VA59

MARCA:

CLASE:

DIÁMETRO: 1/2

CONEXIÓN NUEVA ACUEDUCTO COBRO A USUARIO

OBRA HIDRÁULICA

CÓDIGO	DIAMETRO	SELECCIÓN
200000003	½"	X
200000004	¾"	
200000005	1"	

OBRA CIVIL

CÓDIGO	TIPO DE VÍA	METRO LINEAL
1570300150	EN PAVIMENTO	7 M
1570300201	EN ZONA VERDE	
1570300210	EN ANDÉN SIN ACABADO	10 M
1570300156	EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	

CÓDIGO	DESCRIPCION
90000000	MEDIDOR VOLUMETRICO R160 DE 1/2" 596708
131020061	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 3/4"
131020012	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"
131020059	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 1"
131020013	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"
128020036	VALVULA DE CORTE DE 1/2"
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLASTICA
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLÁSTICA
2000000015	BRAZALETE DE SEGURIDAD
2000000016	GUAYAS DE SEGURIDAD

MANO DE OBRA ACTIVIDADES

1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR

OBSERVACIONES:
TEL 3162528415 USUARIO SOLICITA INDEPENDIZACION DE LA MTRICULA 799205
DIRECCION MZ 5 CS 12 PISO 2 CIUDAD BOQUIA
PREDIO CON COLILLA LISTA, REQUIERE ROTURA EN PAVIMENTO, POR FAVOR
CONEXIÓN E INSTALAR CAJA Y MEDIDOR. GRACIAS.

ACREDITADO ONAC

Metrológica S.A.S

H23VA596708

H23VA596708

CENTRAL DE OPERAC
VERIFICAR

INDEPENDIZACIONES DESDE LA EXISTENTE - ACUEDUCTO

OBRA HIDRÁULICA

CÓDIGO	DIAMETRO	SELECCIÓN
200000046	½"	
200000044	3/4"	
200000045	1"	

OBRA CIVIL

CÓDIGO	TIPO DE VÍA	METRO LINEAL
1570300240	EN ANDÉN SIN ACABADO	

Metro lineal, es la distancia entre el medidor existente y el medidor nuevo

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

CONEXIONES NUEVAS, INDEPENDIZACIONES O REPOSICIÓN TOTAL - REACTIVACIÓN ACUEDUCTO

No de ORDEN

Impreso el:

LIQUIDACION ALMACÉN

ACTIVIDAD	UNIDADES	DIAMETRO	CANTIDAD
ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND		
ADAPTADOR MACHO PF DE 1/2"	UND	1/2	1
ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"			
ARENA DE INSTALACIÓN CAJA	NO		
BUJE ROSCADO 3/4" X 1/2"	UND		
CAJA DE PROTECCIÓN CON TAPA	UND		
CEMENTO INSTALACION CAJA	BULTO		
CODOS	UND		
COLLAR DE DERIVACIÓN 3X1/2	UND	3X1/2	1
GALÁPAGO	UND		
LLAVE DE CONTENCIÓN	UND		
MACHOS	UND		
MEDIDOR 596708	UND	1/2	1
REGISTRO DE INCORPORACIÓN PEALPE	UND	1/2	1
REGISTRO DE INCORPORACIÓN METALICO	UND		
TAPA DE PROTECCIÓN	UND		
TEE PVC 3/4"	UND		
TUBERIA PEALPE	ML	1/2	22M
TUBERIA POLIETILENO	ML		
TUBERIA PVC	ML		
UNIONES PF	UND	1/2	1
VALVULA DE BOLA HEMBRA PEALPE PLASTICA	UND	1/2	1

OBSERVACIONES: SE HIZO CONE NUEVA DESDE LA RE INSTALO MEDIDOR

EL USUARIO COMPRO CAJA

INSTALADOR

SUPERVISOR

Vo.Bo. TECNÓLOGO

X
USUARIO Luz Stella

C.C. 42085912

La medida de la acometida es la distancia en línea recta y horizontal tomada desde el galápago o collarín hasta el medidor o totalizador de la vivienda (

Se le informa al usuario que la Empresa liquida las Ordenes de Trabajo basado en la Directiva de Precios No. 170 del 22 de Mayo de 2019, directiva por la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la conexión, reparación y mantenimiento, la Empresa ejecuta la orden de trabajo pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio.

Que al respecto es importante aclarar al usuario el concepto referente a la acometida de acueducto que ***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 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:*

Igualmente, se le aclara que por políticas de la Empresa toda conexión nueva de acueducto se realiza desde la red central ya que la Empresa no puede garantizar la presión del agua para el predio si se conecta desde la acometida existente.

En consecuencia, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación, para que anule el cumplido N° 389971455 por Instalación Domiciliaria de Acueducto, mediante solicitud N° 4217326 y se reliquidará el valor de 1 cuota por concepto de Instalación Domiciliaria de Acueducto por valor de $189.978 corrección que se verá aplicada para la próxima facturación, en aplicación del artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, modificada por la ***RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013,*** *y se solicita se grave nuevamente las mismas cantidades modificando los ítems 1570300150 OBRA CIVIL EN PAVIMENTO cantidad 3.0 mt y el ítem 1570300200 OBRA CIVIL EN ANDEN SIN ACABADO cantidad 4.28 mt,1570300175 MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR CANTIDAD 0.*

POR TODO LO ANTERIOR, ESTE DEPARTAMENTO CONSIDERA PROCEDENTE LA RECLAMACIÓN Y SE PROCEDE A MODIFICAR EL CUMPLIDO 389971455 POR EL COBRO DE LA INDEPENDICACIÓN DEL SERVICIO MEDIANTE LA ORDEN DE TRABAJO 4129654 EN LA MATRÍCULA 19636750 Y SE RELIQUIDA EL VALOR DE 1 CUOTA LIQUIDADAS EN EL FACTURACIÒN DE FEBRERO 2024.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de ***-189978.***

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:

La señora Luz Stella Daza Álzate identificada con cedula 42.085.912 el día 10 de Octubre de 2023 acreditando ser la propietaria del predio solicitó en el centro de servicios de la Empresa la independización del servicio de la matricula 799205 en la dirección MZ 5 CS 12 PISO 2 Boquia, para lo cual adjunto los documentos requiridos para este fin, fotocopia de la cedula, factura del servicio, y el impuesto predial que la acreditaba propietaria del predio.

REPUBLICA DE COLOMBIA
IDENTIFICACION PERSONAL
CEDULA DE CIUDADANIA

NUMERO 42.065.912

DAZA ALZATE

APELLIDOS

LUZ STELLA

NOMBRES

INDICE DERECHO

FECHA DE NACIMIENTO 20-ENE-1966

CARTAGO
(VALLE)

LUGAR DE NACIMIENTO

1.47	O+	F
ESTATURA	G.S. RH	SEXO

09-DIC-1985 PEREIRA

FECHA Y LUGAR DE EXPEDICION

REGISTRADOR NACIONAL
CARLOS ARIEL SANCHEZ TORRES

A-2400100-00062941-F-0042065912-20080902 0002903731A 1 4540012719

PEREIRA
Gobierno de la Ciudad
CAPITAL DEL EJE

MUNICIPIO DE PEREIRA
NIT: 891.480.030-2
SECRETARIA DE HACIENDA
IMPUESTO PREDIAL UNIFICADO

NUM UNICO. 30796095
RECIBO No. 12283090

Nombre del Propietario(s) LUZ STELLA DAZA ALZATE
Dirección del Predio MZ 5 CS 12 CIUDAD BOQUIA 1 ET
Dirección de Cobro Mz 5 Cs 12 CIUDAD BOQUIA 1 Et
Nº Ficha Catastral 01 07 00 00 0324 0010 0 00 00 0000

PERIODO FACTURADO
Desde 2023 Hasta 2023
Recibos sin Cancelar 1

A - DETALLE VIGENCIA ANTERIOR

AVALUO	ESTRATO CLASIFICACION	TARIFA	AREA TERRENO	AREA CONSTRUID
$ 107,338,000	Bajo	.3	73	118

INFORMACIÓN DEUDA VIGENCIA ANTERIOR

CONCEPTO	VALOR
VALOR DEUDA A DICIEMBRE	
INTERESES	
SUBTOTAL	

B - VIGENCIA ACTUAL

AVALUO	ESTRATO CLASIFICACION	TARIFA	AREA TERRENO	A CON
$ 111,964,000	Bajo	.3	73	

LIQUIDACIÓN

CONCEPTO	VALOR
DEUDA TRIMESTRE(S) ANTERIOR (S)	$
INTERESES	$
VALOR A PAGAR ESTE TRIMESTRE	$
VALOR TOTAL AÑO	$

VALOR DEUDA VIGENCIA ANTERIOR	
VALOR A PAGAR AL TRIMESTRE	$ 190,661
TOTAL A PAGAR SIN DESCUENTO	$ 248,774
TOTAL A PAGAR SIN DESCUENTO	$ 248,774

PAGUESE HASTA
30 de Septiembre de 2023

NOTA DE INTERES:

Banco de Bogota, Bancolombia, Popular, AvVillas, Occidente, Davivienda, Sudameris, Itaú, BBVA, Caja Social, Agrario, Pichincha, Colpatria, Bancoomeva, CFA, Apostar y Empresa Energia Pereira. Por internet, con tarjeta débito o crédito en tributario.pereira.gov.co. PAGOS A NIVEL NACIONAL CON TODOS LOS BANCOS, mediante factura de pago.

Ahora al efectuar el análisis de los argumentos expuestos por el recurrente, se aclara que la señora Luz Stella Daza Alzate solicito en las instalaciones del centro de servicio la independización del servicio en el predio, y por políticas internas de la Empresa, todas las conexiones para independización del servicio se realizan nuevas desde la red central, es de tener en cuenta que la Empresa no realiza derivaciones de la acometida ya existente ya que no se puede garantizar al usuario la presión en el servicio y el valor del trabajo realizado se liquida en forma global, en los ítems de OBRA CIVIL DE ACUECTO EN PAVIMENTO Y OBRA CIVIL EN ANDEN SIN ACABADO, dando aplicación a lo fijado por la Empresa mediante Directiva de Precios N° 170 del 22 de mayo de 2019, se cobró la ejecución de la orden de trabajo, mediante Cumplido N° 389971455 modificado en el resolución 261943-52 del 7 DE MARZO DE 2024, en donde se modificó el ítem y se grabó nuevamente el cobro con el cumplido 390306286.

Que el trabajo realizado en la independización del servicio se realizó con consentimiento de la usuaria, la cual firmo y acepto la orden de trabajo 4129654, a la cual el personal contratista de la Empresa le informo verbalmente donde se encontraba ubicada la red central de la Empresa de donde se realizaría la conexión para la independización del servicio para el segundo piso el predio:

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

CONEXIONES NUEVAS, INDEPENDIZACIONES O REPOSICIÓN TOTAL - REACTIVACIÓN ACUEDUCTO

No de ORDEN

ORDEN DE TRABAJ
4129654

Impreso el:

LIQUIDACION ALMACÉN

ACTIVIDAD	UNIDADES	DIAMETRO	CANTIDAD
ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND		
ADAPTADOR MACHO PF DE 1/2"	UND	1/2	1
ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"			
ARENA DE INSTALACIÓN CAJA	ND		
BUJE ROSCADO 3/4" X 1/2"	UND		
CAJA DE PROTECCIÓN CON TAPA	UND		
CEMENTO INSTALACION CAJA	BULTO		
CODOS	UND		
COLLAR DE DERIVACIÓN 3X1/2	UND	3X1/2	1
GALÁPAGO	UND		
LLAVE DE CONTENCIÓN	UND		
MACHOS	UND		
MEDIDOR 596708	UND	1/2	1
REGISTRO DE INCORPORACIÓN PEALPE	UND	1/2	1
REGISTRO DE INCORPORACION METALICO	UND		
TAPA DE PROTECCIÓN	UND		
TEE PVC 3/4"	UND		
TUBERIA PEALPE	MIL	1/2	22M
TUBERIA POLIETILENO	MIL		
TUBERIA PVC	MIL		
UNIONES PF	UND	1/2	1
VALVULA DE BOLA HEMBRA PEALPE PLASTICA	UND	1/2	1

OBSERVACIONES: SE HIZO CONEXIÓN NUEVA DESDE LA RED Y S INSTALO MEDIDOR

EL USUARIO COMPRO LA CAJA

INSTALADOR

SUPERVISOR

Vo.Bo. TECNÓLOGO

X USUARIO Luz Stella Dora

C.C. 42085912 Pada

La medida de la acometida es la distancia en línea recta y horizontal tomada desde el galápago o collarín hasta el medidor o totalizador de la vivienda (_____)

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 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.

Se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluídos 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.

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

Teniendo en cuenta lo manifestado por la usuaria, es necesario recordar los

conceptos de acometida, red interna y red local. De manera general, el numeral 14.1 del artículo 14 de la ley 142 de 1994, define acometida en los siguientes términos:

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

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

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

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

> "***ARTÍCULO 20. MANTENIMIENTO DE LAS ACOMETIDAS Y MEDIDORES.*** *En ningún caso se permite derivar acometidas desde la red matriz o de la red local sin autorización previa de la entidad prestadora de los servicios públicos.*
>
> ***El costo de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este decreto.***
>
> *Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.*
>
> ***ARTÍCULO 21. MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES***

DOMICILIARIAS. <u>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</u>.

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

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

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

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

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

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

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

h) Adulterar las conexiones (…)

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

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

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

alcantarillado.

En la resolución Resolución No. 261943-52 del 7 DE MARZO DE 2024 se modificaron las cantidades de los items relacionados:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	CANTID
1570300150	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO	3.00
1570300200	OBRA CIVIL EN ANDEN SIN ACABADO	4.28

Y se modificó del cobro teniendo en cuenta que la distancia desde la caja del medidor a la red central de la Empresa tiene una longitud de 7.28 m3, modificación que se realizó a través del cumplido **390306286 por Instalación Domiciliaria de Acueducto** por valor de $2.953.638,01 diferido a 36 cuotas de $93.924,90 de las cuales no se ha aplicado ninguna cuota.

Detalle del cobro

Predio 19636750 Consecutivo 390306286

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA
200000003	OBRA HIDRAULICA DE ½" ACUEDUCTO	253,759.17	1.00	20.00	50,751.83	0.00	0.0
1570300150	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	492,616.94	3.00	20.00	295,570.16	0.00	0.0
1570300210	OBRA CIVIL EN ANDÉN SIN ACABADO ACUEDUCTO	170,503.51	4.28	20.00	145,951.00	0.00	0.0

Y cobro por concepto de medidor a través del cumplido **389971456 Medidor** por valor de $193.277,31 diferido a 36 cuotas por valor de $6.987,44 de las cuales se han aplicado 2 cuotas.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó la conexión nueva de acueducto desde la red central en el inmueble con matrícula 19636750 es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo total del trabajo realizado en la independización del servicio, en la cual se realizó obra civil en pavimento y en anden sin acabado.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través de los cumplidos No. **390306286 y 389971456, a la matrícula 19636750**. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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 COBRO DESCONOCIDO.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por CARLOS HUMBERTO NARVAEZ MARIN y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 261943-52 de 7 DE MARZO DE 2024, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 2 DE ABRIL DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

CONEXIONES NUEVAS, INDEPENDIZACIONES O REPOSICIÓN TOTAL - REACTIVACIÓN ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO

No de ORDEN: 4129654

Impreso el: 18/10/2023

101 - CREACION DE MATRICULAS

INFORMACIÓN DEL USUARIO

DIRECCIÓN: MZ E CS 12 PS 2 CIUDAD BOQUIA

USUARIO:

TELÉFONO 3162528415 MATRICULA: 13636750

FECHA DE SOLICITUD: 18/10/2023 FECHA ATENDIDA: 19-12-2023 HORA: ___ : ___ am pm

INDEPENDIZACION SOLICITADA POR EL USUARIO

DATOS DEL MEDIDOR

NÚMERO: H23VA596708

MARCA:

CLASE: LECTURA: 0

DIAMETRO: 1/2 TIPO:

CONEXIÓN NUEVA ACUEDUCTO COBRO A USUARIO

OBRA HIDRÁULICA

CÓDIGO	DIAMETRO	SELECCIÓN
200000003	½"	X
200000004	¾"	
200000005	1"	

OBRA CIVIL

CÓDIGO	TIPO DE VÍA	METRO LÍNEAL
1570300150	EN PAVIMENTO	7M
1570300201	EN ZONA VERDE	
1570300210	EN ANDÉN SIN ACABADO	10M
1570300156	EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	

CÓDIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	SELECCIÓN
90000000	MEDIDOR VOLUMETRICO R160 DE 1/2" 596708	UND	
131020061	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 3/4"	UND	
131020012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	
131020059	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 1"	UND	
131020013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UND	
128020036	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	
127000095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLASTICA	UND	
127000482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLÁSTICA	UND	
2000000015	BRAZALETE DE SEGURIDAD	UND	
2000000016	GUAYAS DE SEGURIDAD	UND	
MANO DE OBRA ACTIVIDADES			
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	

INDEPENDIZACIONES DESDE LA EXISTENTE - ACUEDUCTO

OBRA HIDRÁULICA

CÓDIGO	DIAMETRO	SELECCIÓN
200000046	½"	
200000044	3/4"	
200000045	1"	

OBRA CIVIL

CÓDIGO	TIPO DE VÍA	METRO LÍNEAL
1570300248	EN ANDÉN SIN ACABADO	

Metro lineal, es la distancia entre el medidor existente y el medidor nuevo

OBSERVACIONES:
TEL 3162528415 USUARIO SOLICITA INDEPENDIZACION DE LA MTRICULA 799205 EN LA DIRECCION MZ 5 CS 12 PISO 2 CIUDAD BOQUIA
PREDIO CON COLILLA LISTA, REQUIERE ROTURA EN PAVIMENTO, POR FAVOR EJECUTAR CONEXIÓN E INSTALAR CAJA Y MEDIDOR. GRACIAS.

ACREDITADO ONAC ISO/IEC 17025:2017 17-LAC-015

Metrológica S.A.S NIT 900.576.775-6

H23VA596708

H23VA596708

CENTRAL DE OPERACIONES VERIFICADO

DERECHO DE PETICIÓN 34143

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

CONEXIONES NUEVAS, INDEPENDIZACIONES O REPOSICIÓN TOTAL - REACTIVACIÓN ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO

No de ORDEN: 4129654

Impreso el:

LIQUIDACION ALMACÉN

ACTIVIDAD	UNIDADES	DIAMETRO	CANTIDAD
ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND		
ADAPTADOR MACHO PF DE 1/2"	UND	1/2	1
ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"			
ARENA DE INSTALACIÓN CAJA	M3		
BUJE ROSCADO 3/4" X 1/2"	UND		
CAJA DE PROTECCIÓN CON TAPA	UND		
CEMENTO INSTALACION CAJA	BULTO		
CODOS	UND		
COLLAR DE DERIVACIÓN 3X1/2	UND	3X1/2	1
GALÁPAGO	UND		
LLAVE DE CONTENCIÓN	UND		
MACHOS	UND		
MEDIDOR 596708	UND	1/2	1
REGISTRO DE INCORPORACIÓN PEALPE	UND	1/2	1
REGISTRO DE INCORPORACIÓN METALICO	UND		
TAPA DE PROTECCIÓN	UND		
TEE PVC 3/4"	UND		
TUBERÍA PEALPE	MIL	1/2	22M
TUBERÍA POLIETILENO	MIL		
TUBERÍA PVC	MIL		
UNIONES PF	UND	1/2	1
VÁLVULA DE BOLA HEMBRA PEALPE PLASTICA	UND	1/2	1

OBSERVACIONES: SE HIZO CONEXIÓN NUEVA DESDE LA RED Y SE INSTALO MEDIDOR

EL USUARIO COMPRO LA CAJA

INSTALADOR

SUPERVISOR

Vo.Bo. TECNÓLOGO

X
USUARIO: Luz Stella Duque A.

C.C. 42085912 Pereira.

La medida de la acometida es la distancia en línea recta y horizontal tomada desde el galápago o collarín hasta el medidor o totalizador de la vivienda (_____).

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. 262304-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE RUBEN ASPRILLA ALZATE** 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	**262304-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE RUBEN ASPRILLA ALZATE
Matrícula No	1702992
Dirección para Notificación	CR 4 # 8- 24PUENTE BLANCO

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. 4218138

Resolución No. 262304-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262304 de 8 DE MARZO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE MARZO DE 2024 el señor JOSE RUBEN ASPRILLA ALZATE identificado con C.C. No. 16220968, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262304 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1702992 Ciclo: 14 ubicada en: CR 4 # 8- 24 en los periodos facturados de NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2023, 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 1 DE ABRIL DE 2024 en la que participó el señor JOSE RUBEN ASPRILLA 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° 1115MMCCA15468AA el cual registra una lectura acumulada de 1636 m3. Con observacion: ***"Se visita de nuevo el predio y se encuentra el medidor frenado, en la casa no hay fugas"***

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2023, ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2024 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó que efectivamente el equipo de medida se encuentra frenado, y se liquidó un consumo superior al promedio histórico del predio y ya autorizó la reposición del medidor, en los próximos días, el Grupo de

Medición efectuara el cambio respectivo

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2023, ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2024** es superior al consumo promedio histórico del predio, por lo tanto, se reliquida cobrando 13 m3 respectivamente.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-105349** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-12	490	0	9	0	18256	-18256
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-3	490	0	12	0	25268	-25268
AJUSTE A LA DECENA	2024-2	490	0	0	-5	-1	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-11	490	0	9	0	18256	-18256
AJUSTE A LA DECENA	2023-12	490	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA	2024-3	490	0	0	-5	-3	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	490	0	10	0	20403	-20403
AJUSTE A LA DECENA	2023-11	490	0	0	-1	-5	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	490	0	11	0	23162	-23162

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 JOSE RUBEN ASPRILLA ALZATE identificado con C.C. No. 16220968 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) JOSE RUBEN ASPRILLA ALZATE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 8- 24 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 RUBEN ASPRILLA ALZATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1702992 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 2 DE ABRIL 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. 262345-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SILVIA PEREA** 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	**262345-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	SILVIA PEREA
Matrícula No	1237163
Dirección para Notificación	CR 8 # 26- 35 CENTRO EDUCATIVO SENALAGO URIE

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. 4219650

Resolución No. 262345-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262345 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 SILVIA PEREA identificado con C.C. No. 1088253153, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262345 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1237163 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 8 # 26- 35 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 1 DE ABRIL DE 2024 en la que participó la señora Silvia Milena Perea 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° C20FE002278 el cual registra una lectura acumulada de 19564 m3. "Se realiza revisión de las instalaciones hidráulicas del predio el cual cuenta con 70 unidades sanitarias las cuales se encuentran en buen estado son también 4 tanques de almacenamiento de agua pero hay uno fuera de servicio un aproximado de 2000 personas que permanecen en el predio es una institución educativa SENA regional".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1237163***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
marzo	19194 m3	18273 m3	921 m3	921 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 **921 m3, avanzó de (18273 m3 a 19194 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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 SILVIA PEREA identificado con C.C. No. 1088253153 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) SILVIA PEREA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 26- 35 CENTRO EDUCATIVO SENA 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: SILVIA PEREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1237163 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 2 DE ABRIL 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. 262347-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HECTOR DARIO QUINTERO PARRA** 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	**262347-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	HECTOR DARIO QUINTERO PARRA
Matrícula No	226027
Dirección para Notificación	CR 5 # 22- 63LAGO URIBE

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. 4219666

Resolución No. 262347-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262347 de 13 DE MARZO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 13 DE MARZO DE 2024 el señor HECTOR DARIO QUINTERO PARRA identificado con C.C. No. 1038770261, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262347 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 226027 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 5 # 22- 63 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 1 DE ABRIL DE 2024 en la que participó la señora Samantha Pérez 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° H23VA640731 el cual registra una lectura acumulada de **310 m3*. Medidor mide para predio con 5 baños, viven 6 mantienen 4 más, baños con fugas externas aguas stop y reboses.*** Situación que evidencia la causal del incremento en el consumo de los periodos reclamados.

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 correctos 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 externa evidenciada porque tiene ***BAÑOS CON FUGAS EXTERNAS AGUAS STOP Y REBOSES***, en el Periodo de **FEBRERO** presentó una diferencia de **55 m³**, de los que solo se facturaron **19 m³**, dejando pendientes **36 m³**, avanzó de **144 m³ a 199 m³**, en el Periodo de **MARZO** presentó una diferencia de **59 m³**, avanzó de **199 m³ a 258 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 **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 <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario</u> 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 HECTOR DARIO QUINTERO PARRA identificado con C.C. No. 1038770261 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 HECTOR DARIO QUINTERO PARRA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 22- 63 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 DARIO QUINTERO PARRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 226027 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 2 DE ABRIL 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. 262359-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEXANDER CARRIZO** 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	**262359-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	ALEXANDER CARRIZO
Matrícula No	1007574
Dirección para Notificación	CR 10 # 23- 69LAGO URIBE

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. 4219930

Resolución No. 262359-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262359 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 ALEXANDER CARRIZO identificado con C.C. No. 12515295, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262359 consistente en: COBROS POR PROMEDIO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1007574 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 23- 69 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 1 DE ABRIL DE 2024 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1215MMCMX30330AA el cual registra una lectura acumulada de **1723 m3*.*** ***Instalaciones en buen estado, medidor frenado, viven tres personas.***

Asi las cosas, al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo de **MARZO de 2024,** no se ha facturado el consumo correcto por estar el **MEDIDOR FRENADO**, y la empresa ha facturado y liquidado consumo por **22 m^3** respectivamente, siendo este el Consumo Promedio registrado de acuerdo al promedio del registro del histórico de consumos del predio, sin ser este un consumo promedio errado y de acuerdo a lo registrado por el equipo técnico , 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.*

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. 1479369** por la Empresa, respecto a los Periodo de **MARZO de 2024, ES CORRECTO**, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

Cabe anotar que, se evidencia mediante la **OT 4226871** del Departamento de CPNT el Cambio del equipo de medida en el predio, proceso que se realizará en pocos días, y que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del predio, a su vez, se podrá evaluar durante **dos periodos seguidos** el promedio correcto del predio con Matricula **Nro. 1007574**, registro que de requerirse, **con una nueva solicitud permitirá hacer los ajustes y modificaciones a los periodos reclamados y permitirá el registro correcto.**

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 ALEXANDER CARRIZO identificado con C.C. No. 12515295 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 ALEXANDER CARRIZO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 23- 69 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: ALEXANDER CARRIZO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1007574 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 2 DE ABRIL 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. 262442-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA HETTY HERNANDEZ BUITRAGO** 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	**262442-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA HETTY HERNANDEZ BUITRAGO
Matrícula No	1902667
Dirección para Notificación	CR 12 # 31- 10 LC 5EL PORVENIR

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. 4226945

Resolución No. 262442-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262442 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 2024la señora) MARIA HETTYHERNANDEZ BUITRAGO identificado con C.C. No. 34041654, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 262442 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1902667 Ciclo: 4 ubicada en: CR 12 # 31- 10 LC 5 en los periodos facturados 2023-11, 2023-12, 2024-1, 2024-2, 2024-3.

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

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, visita efectuada el día 1 de abril de 2024, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO, “GRABAR MEDIDORES ASI: “Se visita predio y se encuentra que el medidor que le registra al local 5 es el, P1815MMRSA111456 con lectura 87, aquí las instalaciones están buenas, ahora el medidor P1815MMRSA111461AA con lectura 177 le registra al local 2”.

El inmueble tiene el medidor y las lecturas trocadas por lo que se remite copia al grupo de Previa a la Facturación para que actualice las lecturas y copia al grupo de Control de Perdidas no Técnicas para que modifique los medidores en cada una de estas matriculas, de la siguiente manera:

-La matrícula N. 1902667, le corresponde el medidor N. P1815MMRSA111456AA con lectura N. 87 m3 local 5.
-La matrícula N. 1902634, le corresponde el medidor N. P1815MMRSA111461AA con lectura N. 177 m3, local 2.

A la matrícula N. 1902667, se le reliquidara el consumo facturado en el periodo noviembre, diciembre de 2023, enero, febrero y marzo de 2024 ya que se le facturo un consumo superior al predio se reliquida al consumo por diferencia de

lectura, Igualmente, se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 periodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, que únicamente se puede revisar los cobros realizados desde el periodo de noviembre de 2023 a marzo de 2024.

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

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta las lecturas actuales y las grabe correctamente, al área de Control de Perdidas no Técnicas para que grabe los medidores correctamente, para evitar cobros indebidos.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-93193** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2023-12	411	2	4	2823	5646	-2823
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	411	1	4	2040	8161	-6121
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-2	411	1	4	2496	9984	-7488
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-3	411	0	0	-3	-1	-2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-3	411	1	4	1465	5861	-4396
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-1	411	1	4	1198	4791	-3593
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-3	411	1	4	2106	8423	-6317
AJUSTE A LA DECENA	2023-11	411	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-11	411	1	3	2028	6085	-4057
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-3	411	1	4	1236	4944	-3708
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-3	411	1	4	2496	9984	-7488
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-11	411	1	3	2404	7213	-4809
AJUSTE A LA DECENA	2023-12	411	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA	2024-2	411	0	0	-2	0	-2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2023-11	411	1	3	1411	4234	-2823
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-2	411	1	4	1465	5861	-4396

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-12	411	2	4	4809	9618	-4809
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-1	411	1	4	1421	5682	-4262
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-12	411	2	4	4057	8114	-4057
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-1	411	1	4	2420	9680	-7260
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	411	1	4	2106	8423	-6317
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-2	411	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2023-11	411	1	3	1191	3572	-2381
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2023-12	411	2	4	2381	4763	-2381
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-1	411	0	0	-4	0	-4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-2	411	1	4	1236	4944	-3708
AJUSTE A LA DECENA	2024-3	411	0	0	-1	0	-1

En consecuencia y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo registrado por el aparato de medida y facturado a la matrícula No. **1902667** por la Empresa, respecto al período de **noviembre, diciembre de 2023, enero, febrero y marzo de 2024, será objeto de modificación**, porque se ha facturado un consumo inferior, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

***Artículo 90 de la Ley 142 de 1994,** 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 MARIA HETTY HERNANDEZ BUITRAGO identificado con C.C. No. 34041654 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 HETTY HERNANDEZ BUITRAGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 12 # 31- 10 LC 5 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 HETTY HERNANDEZ BUITRAGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1902667 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 2 DE ABRIL 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. 262440-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

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

Resolución No	**262440-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	JUDITH CARDONA JIMENEZ
Matrícula No	255984
Dirección para Notificación	CR 10 # 23- 69LAGO URIBE

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. 4226961

Resolución No. 262440-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262440 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 JUDITH CARDONA JIMENEZ identificado con C.C. No. 20254319, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262440 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 255984 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 23- 69 en periodos facturados 2024-2,2023-12,2024-1,2024-3.

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. 255984**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	nActi	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
2024	Marzo	1	494	471	23
2024	Febrero	1	471	455	16
2024	Enero	1	455	453	10
2023	Diciembre	1	453	444	9

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 **01 de Abril de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO ***"Fuga externa en el sanitario, este predio inquilinato de tres habitaciones cada una habitada por una persona, se observa fuga externa en el sanitario, el cual es compartido, no firman, los medidores no están trocados. Equipo de medida P1715MMRSA93652AA Lectura actual 508 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. **255984** por la Empresa, respecto al período de **Diciembre de 2023, Enero, Febrero, Marzo de 2024, SON CORRECTOS**, ya que el consumo elevado se está presentado por fallas en sanitario, 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 JUDITH CARDONA JIMENEZ identificado con C.C. No. 20254319 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) JUDITH CARDONA JIMENEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 23- 69 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: JUDITH CARDONA JIMENEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 255984 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 2 DE ABRIL 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. 262441-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA OFIR AGUIRRE OROZCO** 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	**262441-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA OFIR AGUIRRE OROZCO
Matrícula No	29413
Dirección para Notificación	CL 8 # 9- 51COROCITO

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. 4226940

Resolución No. 262441-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262441 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 OFIR AGUIRRE OROZCO identificado con C.C. No. 24934479, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262441 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 29413 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 8 # 9- 51 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 22 DE MARZO DE 2024 en la que participó la señora Joselyn jose como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA79972AA el cual registra una lectura acumulada de 1126 m3.Con observacion: ***"En visita programada se llega al predio y se encuentra medidor registrándo normal, en la casa las instalaciones están buenas"***

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 17 m3, avanzó de 1102 a 1119 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

En este orden de ideas se observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo, no

estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de 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 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."

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 OFIR AGUIRRE OROZCO identificado con C.C. No. 24934479 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 OFIR AGUIRRE OROZCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 8 # 9- 51 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 OFIR AGUIRRE OROZCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 29413 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 2 DE ABRIL 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. 262467-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

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

Resolución No	**262467-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	ROSMIRA RODRIGUEZ RODRIGUEZ
Matrícula No	663815
Dirección para Notificación	MZ 29 CS 3VILLA SANTANA DANUBIO

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. 4227733

Resolución No. 262467-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262467 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 ROSMIRA RODRIGUEZ RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 32317122, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262467 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 663815 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 29 CS 3 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. 663815** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	228 m3	209 m3	19 m3	19 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 **22 de Marzo de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"Se revisó instalaciones y no existen fugas. *Equipo de medida P2115MMRAL148810AA lectura actual 231 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. **663815** 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 ROSMIRA RODRIGUEZ RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 32317122 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) ROSMIRA RODRIGUEZ RODRIGUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 29 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ROSMIRA RODRIGUEZ RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio

de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 663815 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 2 DE ABRIL 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. 262466-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CAROLINA ECHEVERRI GONZALEZ** 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	**262466-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA CAROLINA ECHEVERRI GONZALEZ
Matrícula No	19629726
Dirección para Notificación	echeverry.gonzalez.carolina@gmail.comCERRITOS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4227640

Resolución No. 262466-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262466 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 MARIA CAROLINA ECHEVERRI GONZALEZ identificado con C.C. No. 42111332, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262466 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19629726 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CONDOMINIO AVINON CASA 44 en los periodos facturados 2024-2,2024-1.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE ABRIL DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° A21N024867 el cual registra una lectura acumulada de 429 m3. Previamente se llamo por vía telefónica a la reclamante y no contesta, ya en el conjunto se solo autorizan verificar el medidor el cual registra normal, (no atienden persona)".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19629726***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	418 m3	350 m3	68 m3	68 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 **68 m3 avanzó de (350 m3 a 418 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 permitir la revisión en 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 CAROLINA ECHEVERRI GONZALEZ identificado con C.C. No. 42111332 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 CAROLINA ECHEVERRI GONZALEZ enviando citación a Correo Electrónico:, echeverry.gonzalez.carolina@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA CAROLINA ECHEVERRI GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19629726 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 2 DE ABRIL 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. 262473-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OSAR PENATE** 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	**262473-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	OSAR PENATE
Matrícula No	643262
Dirección para Notificación	CR 7 # 34- 52 TORRE 1 APTO 202SECTOR 1 DE FEBI

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. 4227737

Resolución No. 262473-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262473 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 OSAR PENATE identificado con C.C. No. 17155766, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262473 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 643262 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 7 # 34- 52 TORRE 1 APTO 202 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. 643262**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	1827 m3	1805 m3	22 m3	22 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 **22 de Marzo de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"Se llama al usuario en varias ocasiones no responde, se visita el predio solo, se observa el medidor durante varios minutos no presenta movimiento estando el predio solo, posiblemente no tiene fugas*. Equipo de medida P1415MMRSA55719AA, lectura actual 1833 m3*".** En el predio no fue posible revisar las instalaciones hidráulicas, se desvirtúa error del lector.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar el 100% 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 contar con la disposición de tiempo necesario para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo 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. **643262** 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 OSAR PENATE identificado con C.C. No. 17155766 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) OSAR PENATE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 34- 52 TORRE 1 APTO 202 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: OSAR PENATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 643262 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 2 DE ABRIL 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. 262537-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

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

Resolución No	**262537-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	ERNESTO VELEZ
Matrícula No	1600121
Dirección para Notificación	MZ 19 CS 19PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO

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. 4228481

Resolución No. 262537-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262537 de 21 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 21 DE MARZO DE 2024 el señor ERNESTO VELEZ identificado con C.C. No. 10094049, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262537 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1600121 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 19 CS 19 en los periodos facturados 2023-11,2023-12,2024-1,2024-2,2024-3.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE ABRIL DE 2024 en la que participó el señor Ernesto Vélez como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA76106AA el cual registra una lectura acumulada de **1345 m3*.*** ***Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo.*** 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	1332	1304	28	SIN OBSERVACION
2024	Febrero	1304	1276	28	SIN OBSERVACION
2024	Enero	1276	1258	18	SIN OBSERVACION
2023	Diciembre	1258	1231	27	CONSUMO PARA VARIAS FAMILIAS
2023	Noviembre	1231	1215	16	SIN OBSERVACION

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los Periodos de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2023, 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 lo evidenciado por la revisión técnica, que informa: ***EXISTE FUGA POR EL AGUA STOP DEL SANITARIO***, en el Periodo de Noviembre presentó una diferencia de **16 m^3**, avanzó de **1215 m^3 a 1231 m^3**, en el Periodo de Diciembre de 2023 presentó una diferencia de **27 m^3**, avanzó de **1231 m^3 a 1258 m^3**, en el Periodo de Enero presentó una diferencia de **18 m^3**, avanzó de **1258 m^3 a 1276 m^3**, en el Periodo de Febrero presentó una diferencia de **28 m^3**, avanzó de **1276 m^3 a 1304 m^3**, en el Periodo de Marzo de 2024 presentó una diferencia de **28 m^3**, avanzó de **1304 m^3 a 1332 m^3**, 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 **NOVIEMBRE, 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 <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y</u> 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 ERNESTO VELEZ identificado con C.C. No. 10094049 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 ERNESTO VELEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 19 CS 19 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ERNESTO VELEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1600121 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 2 DE ABRIL 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. 262533-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ADREA CORRALES GALLEGO** 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	**262533-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	LUZ ADREA CORRALES GALLEGO
Matrícula No	1063817
Dirección para Notificación	CR 38 # 79- 11 MZ E CS 14VILLA LIGIA III

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. 4228433

Resolución No. 262533-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262533 de 21 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 21 DE MARZO DE 2024 la señora LUZ ADREA CORRALES GALLEGO identificado con C.C. No. 42125698, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262533 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1063817 Ciclo: 9 ubicada en: CR 38 # 79- 11 MZ E CS 14 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 1 DE ABRIL DE 2024 en la que participó el señor Julián Londoño 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° P1515MMRSA77045AA el cual registra una lectura acumulada de 1287 m3. ***Se observa en terreno que existe una mala lectura, se reviso instalaciones y no existen fugas.*** Situación que evidencia la anomalía presentada debido a un error humano en la toma de lectura.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo manifestado se verifico la lectura y la actual del periodo de Marzo de 2024 se encuentra en **1280 m³**, de igual forma, se verifica en el registro de lecturas del predio y se hace claro que existió una falla al momento de generar la lectura y por ende, la facturación, por lo cual se procederá a cobrar lo correspondiente para el Periodo de **MARZO de 2024**, adicional a ello, se crea la **OT 4229478** al Departamento de Critica para actualizar la lectura del equipo de medida.

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. 479386** por la Empresa, respecto al período de **MARZO de 2024**

por 20 m³ NO ES CORRECTO, ya que se presentó un error en el momento de tomar la lectura, por lo cual, serán objeto de reliquidación por parte de este Departamento de la siguiente manera: **Marzo de 20 m³ a 12 m³**, 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 **-35042** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-3	477	12	20	29953	49921	-19969
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-3	477	12	13	-9703	-10512	809
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-3	477	12	20	25268	42113	-16845
AJUSTE A LA DECENA	2024-3	477	0	0	0	-5	5
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-3	477	12	13	-11502	-12460	958

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ ADREA CORRALES GALLEGO identificado con C.C. No. 42125698 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 LUZ ADREA CORRALES GALLEGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 38 # 79- 11 MZ E CS 14 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ ADREA CORRALES GALLEGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1063817 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 2 DE ABRIL 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. 262555-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

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

Resolución No	**262555-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	DIANA SOFIA RESTREPO RENDON
Matrícula No	19635457
Dirección para Notificación	CS 41 APTO 1EL ACUARIO

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. 262555-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262555 de 22 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 22 DE MARZO DE 2024 la señora DIANA SOFIA RESTREPO RENDON identificado con C.C. No. 25180431, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 262555 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19635457 Ciclo: 12 ubicada en: CS 41 APTO 1 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 observa que se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio el día 14 de marzo de 2024, esta vez utilizando el equipo especializado del geófono en busca de algún tipo de fuga interna, se realizó la siguiente observación por parte del funcionario FERNANDO E. TORRES: **"Se revisó el predio con el geófono el cual se detectó fuga interna antes de la entrada del predio, se le indicó el usuario donde reparar".**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada por el equipo especializado del geófono en donde se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna que está afectando el consumo y teniendo en cuenta que de buena fe el usuario manifiesta que el predio tiene una ocupación de tres personas, para la Empresa es procedente generar facturación por concepto de aforo individual para el periodo de **Marzo de 2024** ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico en situaciones en que no se pueda obtener diferencia de lectura, aforo que es de **5 m3** por persona, es decir, al contar con una ocupación de **personas**, el aforo total es de **15 m3** y en este periodo la Empresa facturó un consumo promedio superior. Se le recuerda que debe realizar las reparaciones en el menor tiempo posible, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

> *"…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.***

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. **19635457** 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 **-41414** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-3	408	2	11	4992	27457	-22465
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-3	408	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-3	408	2	11	4211	23162	-18951

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 DIANA SOFIA RESTREPO RENDON identificado con C.C. No. 25180431 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) DIANA SOFIA RESTREPO RENDON enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 41 APTO 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA SOFIA RESTREPO RENDON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19635457 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 2 DE ABRIL 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. 262538-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BERNARDO ALONSO AGUDELO ARIAS** 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	**262538-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	BERNARDO ALONSO AGUDELO ARIAS
Matrícula No	1229103
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 1 AMONTELIBANO

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. 262538-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262538 de 22 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 22 DE MARZO DE 2024 el señor BERNARDO ALONSO AGUDELO ARIAS identificado con C.C. No. 18601973, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262538 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1229103 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 4 CS 1 A 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° 1229103**, correspondientes a **INSTALACIÒN DOMICILIARIA POR MANTENIMIENTO CORRECTIVO POR DAÑO EN LA CONEXION** cobro ejecutado con el cumplido Nro. **390140138,** se evidencian como acuerdos de pago, con un valor total de **$ 277.679,13 pesos,** diferido a 36 cuotas de las cuales se han facturado desde el periodo de marzo 2024 por un valor cada una de $1.274,10 más el IVA diferido a 6 cuotas cada una por valor $6.511,43.

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

Detalle del cobro

Predio 1229103 Consecutivo 390140138

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2024	Marzo	55811173	$ 1.274,10	$ 300,50	$ 973,61	$ 39.092,89

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	193.277,31	1,00	0,00	0,00	19,00	36.722,69	230.000,00
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	33.388,75	1,00	20,00	6.677,75	19,00	7.612,64	47.679,14

277.679,13

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. 1229103,** 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. 4201614**, con que se atendió el daño en la conexión realizando el mantenimiento correctivo en el predio así:

Orden de Trabajo 4201614

Labor 126929

Fecha 15/ene/2024 12:39 **Matrícula** 1229103 **Prioridad** ALTA **Estado** VIGENTE

Usuario YELSTSIN YAMID LARROCHE BERMUDEZ **Dirección** MZ 4 CS 1 A MONTELIBANO

Descripción RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION- MANTENIMIENTOCORRECTIVO - MEDIDOR CON FUGA. USUARIO REQUIERE REPARACIONDE FUGA ENOIRMEQUE PRESENTAEL MEDIDORMZ 4 CS 1 A MONTELIBANO EL OSO CEL. 3206126486. Tel: .

Observación Revisor El medidor esta estallado

MANTENIMIENTO CORRECTIVO MEDIDOR ESTALLADO

Cuadrilla JHON FREDY RAMIREZ **Estado** FACTURAR

Fecha Inicio 15/ene/2024 15:41 **Fecha Fin** 15/ene/2024 15:41

Formulario	
Matrícula Predio	1229103
Dirección	MZ 4 CS 1 A MONTELIBANO
Número Medidor	P1315MMCEL35523AA
Uso Geofono	NO
Uso Apique	NO
Obra Civil	
Tipo Fuga	Tubería fisurada
Diámetro Daño	1/2
Cobro	SI
Observación	H23VA596839

Materiales

Recurso / Material		Fact	Cant
1570300175	(1570300175) MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	S	1
90000000	(131020068) MEDIDOR VOLUMETRICO R-160 DE 1/2 PLASTICO EN CONSIGNACION	S	1

Obra Civil

Recurso / Material	Fact	Cant

Material Obra Civil

Recurso / Material	Fact	Cant

Observación de la intervención SE INSTALA MEDIDOR SE COBRA

FIRMANTE	INSTALADOR	SUPERVISOR
NO REPORTA	JHON FREDY RAMIREZ	FABER PEREZ

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. 262538, sobre la inconformidad por el cobro facturado a la matrícula N°. 1229103; se tienen las siguientes observaciones:

1. En el predio mencionado se realizó cambio de medidor con la OT 4201614.

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

3. Se anexa orden de trabajo.

En consecuencia, el cumplido orden No. 4201614 es válido.

Pero se evidencia en el sistema de información comercial que se generó doble cobro del medidor, iva medidor, instalación domiciliaria e iva instalación domiciliaria, por ende, se solicita la anulación del segundo cobro al departamento de facturación y cartera y se reliquida la mitad del cobro facturado por estos conceptos en el periodo de marzo de 2024 ya que esta doble.

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 **deben ser**

modificados, ya que se está efectuando una instalación domiciliaria con los recursos necesarios para ello pero se facturo doble, por lo cual, este departamento encuentra, **PROCEDENTE PARCIALMENTE, porque se facturó doble, e**l reclamo presentado por el señor BERNARDO ALONSO AGUDELO ARIAS, por lo tanto, los valores facturados serán objeto de modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-2576** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2024-3	462	0	0	0	1274	-1274
IVA	2024-3	462	0	0	0	1302	-1302

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.*

<u>El costo de reparación o reposición de las acometidas</u> *y medidores* ***<u>estará a cargo de los suscriptores o usuarios</u>****, 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 PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por BERNARDO ALONSO AGUDELO ARIAS identificado con C.C. No. 18601973 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) BERNARDO ALONSO AGUDELO ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 1 A haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: BERNARDO ALONSO AGUDELO ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1229103 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 2 DE ABRIL 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. 262553-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CAMILO ANDRES BLANDON TOBON** 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	**262553-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	CAMILO ANDRES BLANDON TOBON
Matrícula No	19629128
Dirección para Notificación	CL 66 A # 1A - 22 MZ 17 CS 19MIRADOR DE LLANO G

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. 4228682

Resolución No. 262553-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262553 de 22 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 22 DE MARZO DE 2024 el señor CAMILO ANDRES BLANDON TOBON identificado con C.C. No. 1088255745, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262553 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19629128 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CL 66 A # 1A - 22 MZ 17 CS 19 en los periodos facturados 2023-11,2023-12,2024-1,2024-2,2024-3.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE ABRIL DE 2024 en la que participó la señora Alexandra Grajales como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° A21N024539 el cual registra una lectura acumulada de **211 m3***.* ***Se abre llave de agua y medidor no registra, es decir, medidor se encuentra frenado, se reviso instalaciones y no existen fugas.***

Así las cosas, al revisar el histórico de lecturas se observa que en los periodos de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2023, ENERO, FEBRERO y MARZO de 2024,** no se ha facturado el consumo correcto por estar con la condición **REVISAR MEDIDOR**, y la empresa ha facturado y liquidado consumo por **10 m^3**, **15 m^3**, **15 m^3, 16 m^3** y **17 m^3** respectivamente, siendo este el Consumo Promedio registrado de acuerdo al promedio del registro del histórico de consumos del predio, sin ser este un consumo promedio errado y de acuerdo a lo registrado por el equipo técnico , 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.

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. 1479369** por la Empresa, respecto a los Periodo de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2023, ENERO, FEBRERO y MARZO de 2024, SON CORRECTOS**, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

Cabe anotar que, se evidencia mediante la **OT 4229475** del Departamento de CPNT el Cambio del equipo de medida en el predio, proceso que se realizará en pocos días, y que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del predio, a su vez, se podrá evaluar durante **dos periodos seguidos** el promedio correcto del predio con Matricula **Nro. 19629128**, registro que de requerirse, **con una nueva solicitud permitirá hacer los ajustes y modificaciones a los periodos reclamados y permitirá el registro correcto de los consumos del predio.**

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 CAMILO ANDRES BLANDON TOBON identificado con C.C. No. 1088255745 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 CAMILO ANDRES BLANDON TOBON enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 66 A # 1A - 22 MZ 17 CS 19 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CAMILO ANDRES BLANDON TOBON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19629128 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 2 DE ABRIL 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. 262545-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **WBERNEY SOTO SUAREZ** 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	**262545-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	WBERNEY SOTO SUAREZ
Matrícula No	622670
Dirección para Notificación	BARRIO INDEPENDIENTES 2500 LOTES - MZ 7 CASA 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. 4228612

Resolución No. 262545-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262545 de 22 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 22 DE MARZO DE 2024 el señor WBERNEY SOTO SUAREZ identificado con C.C. No. 17684480, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 262545 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 622670 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 7 CS 28 en el periodo facturado 2024-2.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 1 DE ABRIL DE 2024 en la que participó el señor Juan Camilo Soto como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1215MMCMX28387AA el cual registra una lectura acumulada de **1860 m3.** ***En la casa se encuentra el medidor registrando normal con el frente con rejas, en la casa las instalaciones están buenas, sin anomalías.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **FEBRERO de 2024** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los habitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **16 m^3**, en el periodo de Febrero avanzó de **1823 m^3** a **1839 m^3**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita técnica, así:

Cabe anotar que, la disminución en los consumos del periodo de Febrero al Periodo de Marzo de 2024, corrobora la ausencia de fugas y daños en el predio.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por WBERNEY SOTO SUAREZ identificado con C.C. No. 17684480 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 WBERNEY SOTO SUAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, BARRIO INDEPENDIENTES 2500 LOTES - MZ 7 CASA 28 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: WBERNEY SOTO SUAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 622670 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 2 DE ABRIL 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. 262609-52 de 2 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HAROLD SALAZAR** 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	**262609-52**
Fecha Resolución	2 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	11 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	12 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	HAROLD SALAZAR
Matrícula No	918854
Dirección para Notificación	MZ 19 CS 30SEC A CIUDELA DEL CAFE

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. 4229318

Resolución No. 262609-52

DE: 2 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262609 de 1 DE ABRIL 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 ABRIL DE 2024 el señor HAROLD SALAZAR identificado con N.I.T. No. 94394475, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262609 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 918854 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 19 CS 30 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 2 DE ABRIL DE 2024 en la que participó el señor Harold Salazar como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA48684AA el cual registra una lectura acumulada de **1899 m3*. Este medidor surte predio de 2 pisos, se reviso el 2 piso y no existen fugas, no se pudo revisar el 1 piso, porque en el momento de la visita se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este registra.*** 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 y los hábitos de los ocupantes del predio y la posible fuga sin identificar, lo cual es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y presentó una diferencia de **38 m^3,** en el Periodo de **Marzo de 2024** avanzó de **1831 m^3 a 1869 m^3**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

Por lo tanto, se le sugiere que de persistir el incremento en los consumos, revisar detalladamente las instalaciones hidráulicas del 1 PISO sin revisar, y/o solicitar el

servicio de geófono a la Empresa, el cual es un servicio adicional que tiene un costo aproximado de **$ 106.000,oo pesos** o puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga, para que proceda a su reparación**,** evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación. **Cabe anotar que, de evidenciarse la certeza de la fuga, con una nueva solicitud los consumos generados reclamados se ajustarán y serán modificados de acuerdo al promedio del histórico de consumos el predio**.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo promedio facturado a la **matrícula No. 918854** por la Empresa, respecto al periodo de **MARZO de 2023**, **ES CORRECTO** por la posible fuga interna en el predio sin verificar, por lo cual, **no** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los valores facturados, actuando de conformidad con 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 HAROLD SALAZAR identificado con N.I.T. No. 94394475 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 HAROLD SALAZAR enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 19 CS 30 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: HAROLD SALAZAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 918854 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 2 DE ABRIL 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