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. 21874-52 de 10 DE ABRIL DE 2024.

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

Recurso No	**21874-52**
Fecha Resolución Recurso	10 DE ABRIL DE 2024
RECLAMO	262089 de 29 DE FEBRERO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	19 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	22 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	BLANCA ROJAS
Identificación del Peticionario	42141574
Matrícula No.	1612746
Dirección para Notificación	MZ 12 CS 32 PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO

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. 21874-52

DE: 10 DE ABRIL DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21874 DE 19 DE MARZO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 262089 DE 27 DE FEBRERO DE 2024**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) BLANCA ROJAS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42141574 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 262089-52 de 29 DE FEBRERO DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1612746 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ 12 CS 32, Barrio PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 19 DE MARZO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentó: *USUARIO INCONFORME CON RESOLUCION 262089 DEL 29 DE FEBRERO 2024, VIVEN 5 PERSONAS, SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION, SEGUN DOCUMENTO ANEXO*, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho practicar una segunda inspección técnica al predio objeto de recurso, misma que se llevó a cabo por personal del Departamento de Servicio al Cliente el día 28 de febrero de 2024, donde se constató que al predio se presta el servicio de acueducto a través de acometida de 1/2" de diámetro, tiene instalado el medidor N° P1515MMRSA79672AA, el cual presenta una lectura acumulada de 2240 m3, el uso es residencial, el nivel de ocupamiento es de cinco (5) personas y al revisar las instalaciones internas se encontraron en buen estado, sin fugas, medidor presenta dificultad para su lectura.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **febrero de 2024**, facturó 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." sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó y que en el momento de la revisión con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

2.6 Visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas y Actas de visita

Toda visita de instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipos de medida, por el prestador deberá:

- *Ser efectuada por un empleado o contratista del prestador, quien se identificará mediante carné suscrito por el funcionario facultado por el prestador, en el que se precise un número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.*

- *Dejar registrado lo sucedido durante la visita en un Acta de Instalación o Acta de Revisión del Medidor, según el caso, en el que se haga constar el estado del medidor, sus características, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o que se dejen conectados para determinar el consumo que se realiza.*

El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario, suscriptor o su representante, o por quien atienda la diligencia siempre que sea mayor de edad.

El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- *Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia,*

- *Características generales de la conexión y de los equipos de medida,*

- *Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados,*

- *Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble,*

- *Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es al lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente,*

- *Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida,*

- *Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio,*

- *Nomenclatura del inmueble,*

- *Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende,*

- *Observaciones sobre el estado del equipo de medida,*
- *Un espacio para las observaciones de quien atienda la visita.*

El prestador deberá permitir que los comentarios y observaciones del usuario o suscriptor queden debidamente consignados y hagan parte del expediente.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período reclamado **(febrero)** al consumo promedio, es decir 23 m3.

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

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio. Cuando se presentan fugas en el tanque del sanitario, afectan el consumo mientras se cambian o se regulan, y una vez reparado el consumo se normaliza, y estas fugas son visibles, y son responsabilidad del usuario, por eso se recomienda hacer mantenimiento a los accesorios del sanitario.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-49627** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebaj
AJUSTE A LA DECENA	2024-2	400	0	0	0	-1	
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-2	400	0	0	-2	-4	
DESC. VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2024-2	400	6	0	-6118	0	-(
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	400	10	18	21057	37902	-1(
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-2	400	10	18	24961	44929	-1(
	2024-2	400	6	0	-6698	0	-(

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por BLANCA ROJAS en contra de la Resolución No. 262089-52 de 29 DE FEBRERO DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1612746 la suma de **-49627**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 10 DE ABRIL DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 21873-52 de 10 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE ALDERMAR MORENO** 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	**21873-52**
Fecha Resolución Recurso	10 DE ABRIL DE 2024
RECLAMO	262137 de 15 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	19 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	22 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE ALDERMAR MORENO
Identificación del Peticionario	18603721
Matrícula No.	1506229
Dirección para Notificación	MZ M CS 106 CACHIPAY

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. 21873-52

DE: 10 DE ABRIL DE 2024

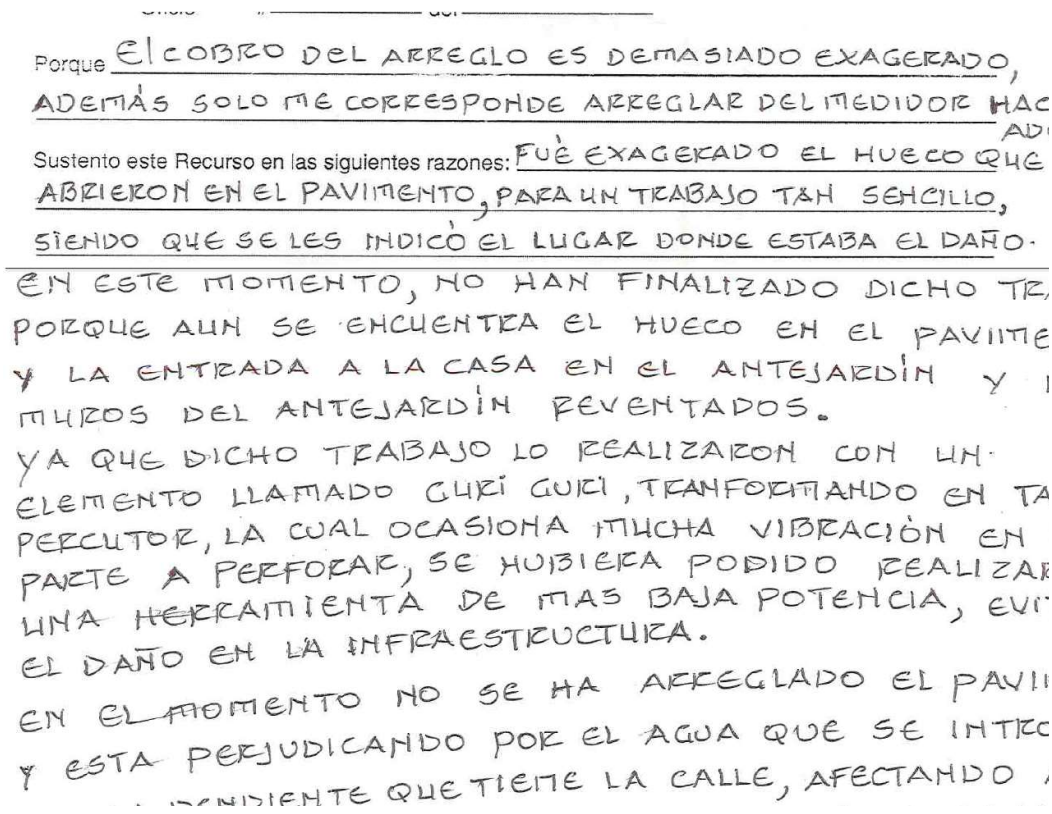
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21873 DE 19 DE MARZO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 262137 DE 29 DE FEBRERO DE 2024**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor JOSE ALDERMAR MORENO, identificado con cédula de ciudadanía No. 18603721 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 262137-52 de 15 DE MARZO DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula No. 1506229 Ciclo 5, ubicada en la dirección MZ M CS 106, Barrio CACHIPAY en el periodo facturado 2024-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 19 DE MARZO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que se encuentra inconforme con el cobro por el cobro instalaciones domiciliaria de acueducto:



Porque El COBRO DEL ARREGLO ES DEMASIADO EXAGERADO, ADEMÁS SOLO ME CORRESPONDE ARREGLAR DEL MEDIDOR HAC AD

Sustento este Recurso en las siguientes razones: FUÈ EXAGERADO EL HUECO QUE ABRIERON EN EL PAVIMENTO, PARA UN TRABAJO TAN SENCILLO, SIENDO QUE SE LES INDICÒ EL LUGAR DONDE ESTABA EL DAÑO.

EN ESTE MOMENTO, NO HAN FINALIZADO DICHO TR
PORQUE AUN SE ENCUENTRA EL HUECO EN EL PAVIME
Y LA ENTRADA A LA CASA EN EL ANTEJARDÍN Y
MUROS DEL ANTEJARDÍN REVENTADOS.
YA QUE DICHO TRABAJO LO REALIZARON CON UN
ELEMENTO LLAMADO GURI GURI, TRANFORMANDO EN TA
PERCUTOR, LA CUAL OCASIONA MUCHA VIBRACIÓN EN
PARTE A PERFORAR, SE HUBIERA PODIDO REALIZAR
UNA HERRAMIENTA DE MAS BAJA POTENCIA, EVI
EL DAÑO EN LA INFRAESTRUCTURA.
EN EL MOMENTO NO SE HA ARREGLADO EL PAVI
Y ESTA PERJUDICANDO POR EL AGUA QUE SE INTRO
DICIENTE QUE TIENE LA CALLE, AFECTANDO

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró No Procedente la Resolución 262177-52, 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 ***01 de Marzo de 2024****, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ* ***"Se observa en terreno que frente al predio sobre la vía principal hay un hueco de 2 metros de largo por 1 metro de ancho aproximadamente, la distancia aproximadamente de la caja del medidor a la red central es de 60 centímetros. Usuario solicita de carácter urgente que le recojan los escombros de dicho trabajo, ya que está perjudicando a los vecinos de enseguida. se revisó instalaciones y no existen fugas".***

Se verifica en el sistema en el módulo de Ordenes de Trabajo la solicitud No. 4199537, el día 04 de Enero de 2024, por MANTENIMIENTO CORRECTIVO con la observación "MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION - FUGA EN ACOMETIDA VIENE DE LA ORDEN 4199397 - NOMBRE: ESTEFANIA MORENO - TEL: 1089600393". En donde el grupo de operaciones realizó la reposición de acometida de acueducto del predio hasta la red central con una distancia de dos (2) metros.

En la Orden de Trabajo 4199537 ejecutada el día 04 de Enero de 2024 se utilizaron los siguientes materiales:

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 f	3,293.00	1.00	20.00	658.60	19.00	7
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	1,689.00	1.00	20.00	337.80	19.00	3
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	9,294.00	1.00	20.00	1,858.80	19.00	2,1
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PE.	28,624.00	1.00	20.00	5,724.80	19.00	6,5
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PE/	27,447.00	1.00	20.00	5,489.40	19.00	6,2
1570300251	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y ¾"	23,187.00	1.00	20.00	4,637.40	19.00	5,2
1580300180	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	339,839.00	2.00	20.00	135,935.60	19.00	154,9
							Valor Total IVA inclu

Ahora el grupo de Operaciones encargado de ejecutar la orden de trabajo manifestó: dando respuesta al reclamo No. 262137 sobre la inconformidad por el cobro facturado a la matrícula N°. 1506229; se tienen las siguientes observaciones:

1. *La intervención tiene su origen en la OT 4199397 por fuga en la vía que se creía era un daño de red y tras la revisión se identificó daño en acometida de acueducto en el predio en mención, la cual fue reparada con la orden 4199537. Por un error en el formato utilizado, se tiene la firma de usuario con orden inicial de grafo 312 que fue anulada, no obstante, se generó correctamente la de grafo 310 para cobro de la reparación domiciliaria.*

2. *Los ítems de obra hidráulica y civil son correctos.*

3. *Se anexan las órdenes de trabajo.*

En consecuencia, el cumplido orden No. 4199537 es válido.

EMPRESA DE ACUEDUCTO [illegible]CANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P

SUBGERENCIA DE OPERACIONES

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA ACUEDUCTO

ORDEN D
No. DE ORDEN
Impreso el: 04/

RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - DAÑO EN LA CONEXION

FECHA SOLICITUD: 04/01/2024 3:12:33 p. m.

DIRECCIÓN: MZ M CS 106 CACHIPAY
TELEFONO: 3003600393
DIR. AYUDA:
MATRICULA: 1506229
USUARIO: ESTEFANIA MORENO
FECHA ATENDIDA: 04-01-2024
HORA: ___ am ___ pm
GEOFONO: ___ COMPRESOR: ___

COBRO A USUARIO: SI X NO ___
Jose Alexis Mosquera

MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION - FUGA EN ACOMETIDA VIENE DE LA ORDEN anterior -
NOMBRE: ESTEFANIA MORENO - TEL: 3003600393

DATOS DEL MEDIDOR

NUMERO: P1415MMRSA51230A
MARCA: SAPPEL
CLASE: R160
DIAMETRO: 1/2"

DATOS DEL MEDI

NUMERO:
MARCA:
CLASE:
DIAMETRO:

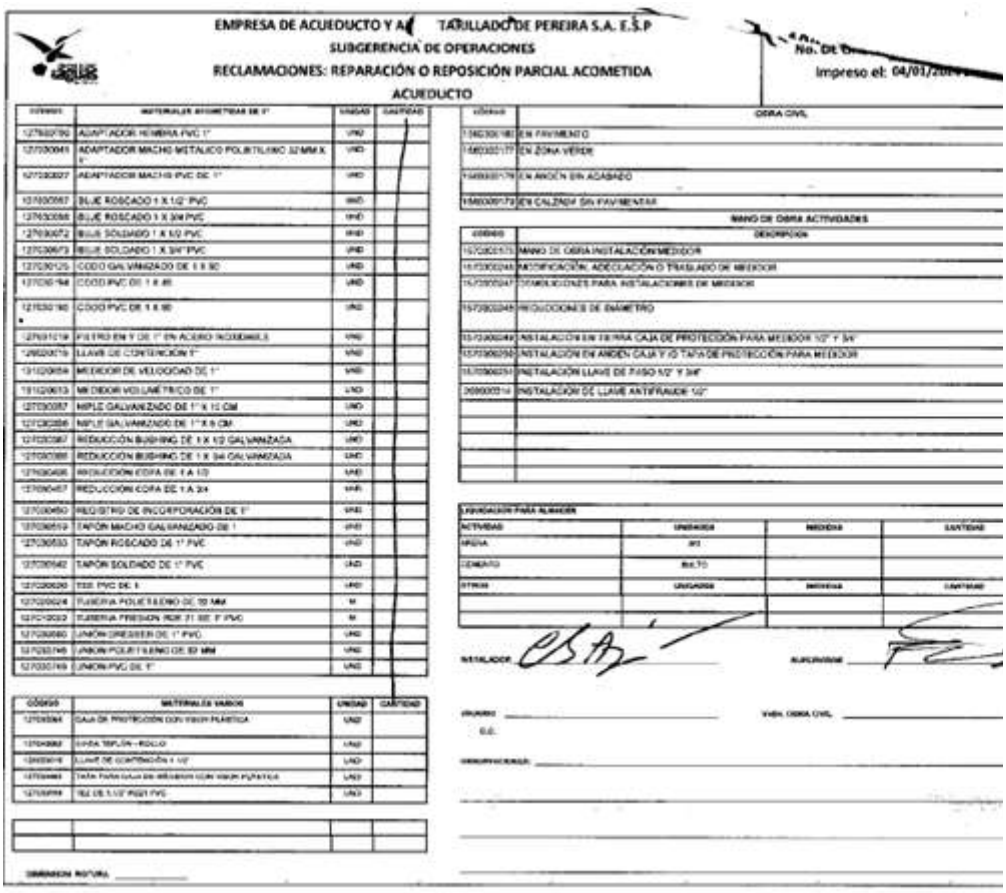
CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
1270302759	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
1270313101	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
1270302752	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UNO	
1270309817	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UNO	
1270309839	ADAPTACION MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm X1/2"	UNO	
1270308825	ADAPTACION MACHO PF+UNO DE 1/2" 1/2	UNO	19
1270309840	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
1270309129	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
1270309061	CODO PVC DE 1/2 X 45	UND	
1270309162	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UND	
1270309219	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
1270309219	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 1/2" 2X 1/2	UND	1
1270309221	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UND	
1270309223	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UND	
1270309205	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 3" X 1/2"	UND	
1270309229	COLLARIN PVC ETILENO DE 63 MM X 20 MM (2 X 1/2)	UND	
1270309296	GALAPAGO EN HD DE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
1270309297	GALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UND	
1270311964	GALAPAGO HD 4 X 1/2	UND	
1270309290	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
1270309308	GALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UND	
1270309292	GALAPAGO HF 2 X 1/2" PARA PVC	UND	
1270309305	GALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UND	
1280309314	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
9000X000	MEDIDOR DE 1/2" - C	UND	
1270309309	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND	
1270309900	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND	
1270311112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE 1/2	UND	1
1270309451	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	
1280309306	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	
1270309271	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND	
1270309306	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
1270309444	TAPÓN SOLDADO DE 1/2 PVC	UND	
1270309381	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND	
1270309822	TEE PVC DE 1/2"	UND	
1270309295	TUBERIA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M 1/2	M	1
1270310021	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 16 RDS	M	
1270310008	TUBERIA PVC DE 1/2" RDE 13.5	M	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	
1270309896	UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	
1270309898	UNIÓN GALVANIZADA DE 1/2	
1270309743	UNION PP + ADD DE 1/2	
1270309747	UNION POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	
1270309751	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	
1280021183	VALVULA DE BOLA HEMBRA HEMBRA 1/2" PEALPE 1/2	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"
1270309001	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"
1270309019	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2
1270309045	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X3/4"
1270309054	ADAPTADOR MACHO PVC PE 3/4"
1270309071	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC
1270309073	BUJE SOLDADO DE 1 X 3/4" PVC
1270309081	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2 PVC
1270309205	CODO PVC DE 3/4" X 45°
1270309206	CODO PVC DE 3/4" X 90°
1270309209	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 3/4"
1270309222	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 X 3/4"
1270309224	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 2 X 3/4"
1270309225	COLLAR DE DERIVACIÓN 25 X X 3/4"
1270309289	GALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 3/4")
1280309311	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4
1310309312	MEDIDOR VOLUMETRICO 3/4"
1270307501	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM
1270309366	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA
1270309414	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" A 1/2"
1270307541	TAPÓN ROSCADO DE 3/4 PVC
1270307548	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC
1270307660	TEE DE 3/4" PVC
1270310023	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM
1270312060	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4" PVC
1270309896	UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC
1270309749	UNION POLIETILENO DE 25 MM
1270307756	UNION PVC DE 3/4" PRESIÓN

CENTRAL DE OPERACIONES
FACTURADA

SE CAMBIO CONEXION DESDE LA RED
ROTURA 2X2 COBRO SI



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y A[illegible]TARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P

SUBGERENCIA DE OPERACIONES

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA

ACUEDUCTO

No. DE [illegible]

Impreso el: 04/01/20[illegible]

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	CANTIDAD
127000790	ADAPTADOR HEMBRA PVC 1"	UNO	
127000041	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 32 MM X 1"	UNO	
127000027	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	UNO	
127000067	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UNO	
127000068	BUJE ROSCADO 1 X 3/4 PVC	UNO	
127000072	BUJE SOLDADO 1 X 1/2 PVC	UNO	
127000073	BUJE SOLDADO 1 X 3/4" PVC	UNO	
127000125	CODO GALVANIZADO DE 1 X 90	UNO	
127000194	CODO PVC DE 1 X 90	UNO	
127000190	CODO PVC DE 1 X 90	UNO	
127001019	FILTRO EN Y DE 1" EN ACERO INOXIDABLE	UNO	
129000019	LLAVE DE CONTENCION 1"	UNO	
131000054	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 1"	UNO	
131000013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UNO	
127000057	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 10 CM	UNO	
127000056	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 6 CM	UNO	
127000067	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	UNO	
127000068	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 3/4 GALVANIZADA	UNO	
127000466	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 1/2	UNO	
127000467	REDUCCIÓN COPA DE 1 A 3/4	UNO	
127000450	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1"	UNO	
127000519	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1	UNO	
127000533	TAPÓN ROSCADO DE 1" PVC	UNO	
127000542	TAPÓN SOLDADO DE 1" PVC	UNO	
127000020	TEE PVC DE 1	UNO	
127000024	TUBERIA POLIETILENO DE 32 MM	M	
127000032	TUBERIA PRESION RDE 21 SE 1" PVC	M	
127000080	UNIÓN DRESSER DE 1" PVC	UNO	
127000746	UNION POLIETILENO DE 32 MM	UNO	
127000749	UNION PVC DE 1"	UNO	

CÓDIGO	MATERIALES VARIOS	UNIDAD	CANTIDAD
127000064	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UNO	
127000062	CINTA TEFLÓN - ROLLO	UNO	
127000016	LLAVE DE CONTENCIÓN 1 1/2"	UNO	
127000063	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLÁSTICA	UNO	
127000094	TEE DE 1 1/2" RDE 21 PVC	UNO	

CÓDIGO	OBRA CIVIL
1580000180	EN PAVIMENTO
1580000177	EN ZONA VERDE
1580000178	EN ANDÉN SIN ACABADO
1580000179	EN CALZADA SIN PAVIMENTAR

MANO DE OBRA ACTIVIDADES

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN
1570000175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR
1570000246	MODIFICACIÓN, ADECUACIÓN O TRASLADO DE MEDIDOR
1570000247	DEMOLICIONES PARA INSTALACIONES DE MEDIDOR
1570000248	REDUCCIONES DE DIÁMETRO
1570000249	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"
1570000250	INSTALACIÓN EN ANDÉN CAJA Y/O TAPA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR
1570000251	INSTALACIÓN LLAVE DE PASO 1/2" Y 3/4"
2000000214	INSTALACIÓN DE LLAVE ANTIFRAUDE 1/2"

LIQUIDACIÓN PARA ALMACÉN

ACTIVIDAD	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD
ARENA	[illegible]		
CEMENTO	BULTO		
OTROS	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD

INSTALADOR [illegible] SUPERVISOR [illegible]

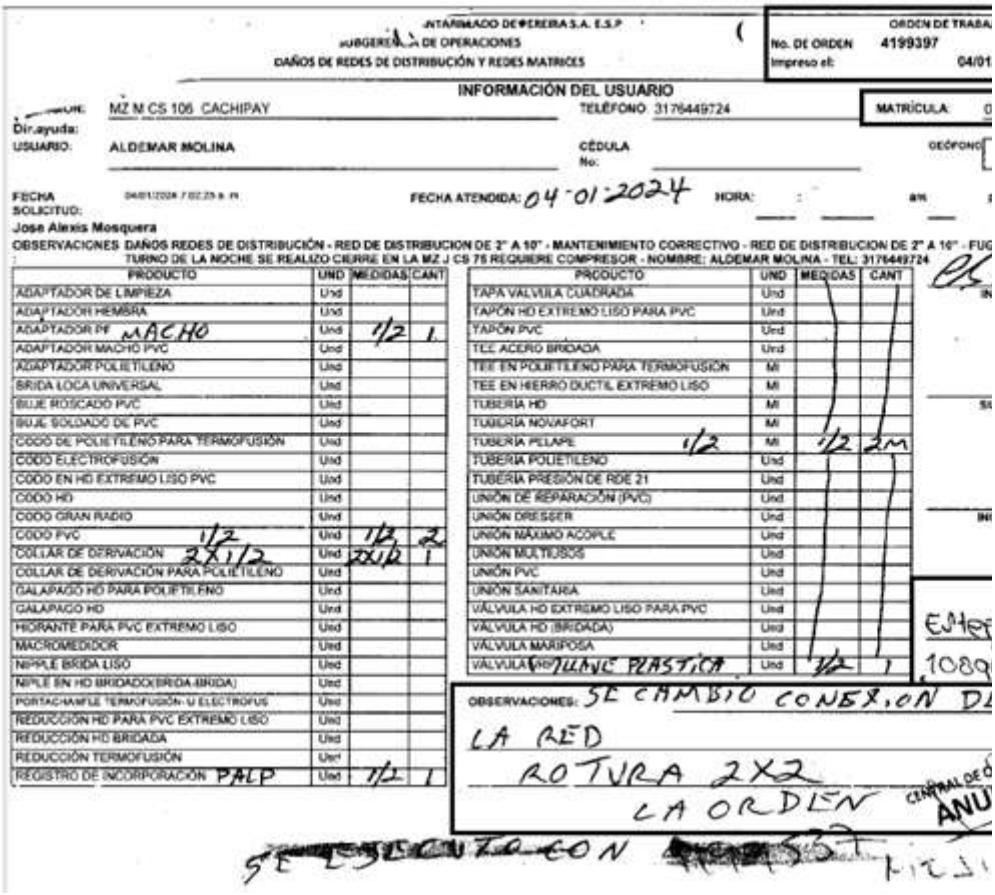
USUARIO _____ VIÁN. OBRA CIVIL _____

C.C.

OBSERVACIONES _____

DIMENSION NOTURA _____

Se anexa la orden de trabajo 4199397 anulada por fuga en la vía que se creía era un daño de red y tras la revisión se identificó daño en acometida de acueducto en el predio 1506229, la cual fue reparada con la orden 4199537.



ANTARMADO DE PEREIRA S.A. E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES
DAÑOS DE REDES DE DISTRIBUCIÓN Y REDES MATRICES

ORDEN DE TRABA
No. DE ORDEN 4199397
Impreso el: 04/01

INFORMACIÓN DEL USUARIO

DIRECCIÓN: MZ M CS 106 CACHIPAY TELÉFONO 3176449724 MATRÍCULA:
Dir.ayuda:
USUARIO: ALDEMAR MOLINA CÉDULA No: GEÓFONO

FECHA SOLICITUD: 04/01/2024 7:02:25 a. m. FECHA ATENDIDA: 04-01-2024 HORA: : a/m
Jose Alexis Mosquera

OBSERVACIONES: DAÑOS REDES DE DISTRIBUCIÓN - RED DE DISTRIBUCION DE 2" A 10" - MANTENIMIENTO CORRECTIVO - RED DE DISTRIBUCION DE 2" A 10" - FUG
TURNO DE LA NOCHE SE REALIZO CIERRE EN LA MZ J CS 75 REQUIERE COMPRESOR - NOMBRE: ALDEMAR MOLINA - TEL: 3176449724

PRODUCTO	UND	MEDIDAS	CANT
ADAPTADOR DE LIMPIEZA	Und		
ADAPTADOR HEMBRA	Und		
ADAPTADOR PF MACHO	Und	1/2	1
ADAPTADOR MACHO PVC	Und		
ADAPTADOR POLIETILENO	Und		
BRIDA LOCA UNIVERSAL	Und		
BUJE ROSCADO PVC	Und		
BUJE SOLDADO DE PVC	Und		
CODO DE POLIETILENO PARA TERMOFUSIÓN	Und		
CODO ELECTROFUSIÓN	Und		
CODO EN HD EXTREMO LISO PVC	Und		
CODO HD	Und		
CODO GRAN RADIO	Und		
CODO PVC 1/2	Und	1/2	2
COLLAR DE DERIVACIÓN 2X1/2	Und	2X1/2	1
COLLAR DE DERIVACIÓN PARA POLIETILENO	Und		
GALAPAGO HD PARA POLIPTILENO	Und		
GALAPAGO HD	Und		
HIDRANTE PARA PVC EXTREMO LISO	Und		
MACROMEDIDOR	Und		
NIPPLE BRIDA LISO	Und		
NIPLE EN HD BRIDADO(BRIDA-BRIDA)	Und		
PORTACHAMFLE TERMOFUSIÓN- U ELECTROFUS	Und		
REDUCCIÓN HD PARA PVC EXTREMO LISO	Und		
REDUCCIÓN HD BRIDADA	Und		
REDUCCIÓN TERMOFUSIÓN	Und		
REGISTRO DE INCORPORACIÓN PALP	Und	1/2	1

PRODUCTO	UND	MEDIDAS	CANT
TAPA VALVULA CUADRADA	Und		
TAPÓN HD EXTREMO LISO PARA PVC	Und		
TAPÓN PVC	Und		
TEE ACERO BRIDADA	Und		
TEE EN POLIETILENO PARA TERMOFUSIÓN	Ml		
TEE EN HIERRO DUCTIL EXTREMO LISO	Ml		
TUBERIA HD	Ml		
TUBERIA NOVAFORT	Ml		
TUBERIA PELAPE 1/2	Ml	1/2	2M
TUBERIA POLIETILENO	Und		
TUBERIA PRESIÓN DE RDE 21	Und		
UNIÓN DE REPARACIÓN (PVC)	Und		
UNIÓN DRESSER	Und		
UNIÓN MÁXIMO ACOPLE	Und		
UNIÓN MULTIUSOS	Und		
UNIÓN PVC	Und		
UNIÓN SANITARIA	Und		
VÁLVULA HD EXTREMO LISO PARA PVC	Und		
VÁLVULA HD (BRIDADA)	Und		
VÁLVULA MARIPOSA	Und		
VÁLVULA ESFERA FLANCE PLASTICA	Und	1/2	1

OBSERVACIONES: SE CAMBIO CONEXION DE
LA RED
ROTURA 2X2
LA ORDEN
ANU

SE ESTANDARIZA CON

Por la reparación realizada por la Empresa en la acometida del predio se generó cobro a través de los cumplidos 389959357 por Instalación domiciliaria de Acueducto por valor de $927.854,40 diferido a 36 cuotas de $29.505,52 de las cuales se han aplicado 2 cuotas, y el cumplido 389959356 IVA instalación domiciliaria por un valor de $176.292,34 diferido a 6 cuota por tratarse de un impuesto Nacional de las cuales se han aplicado 2 cuotas.

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.

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

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

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

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, el actuar de la Empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

Se verifica en el sistema en el módulo de Ordenes de Trabajo la solicitud No. 4199537, el día 04 de Enero de 2024, por MANTENIMIENTO CORRECTIVO con la observación "MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION - FUGA EN ACOMETIDA VIENE DE LA ORDEN 4199397 - NOMBRE: ESTEFANIA MORENO - TEL: 1089600393". En donde el grupo de operaciones realizó la reposición de acometida de acueducto del predio hasta la red central con una distancia de dos (2) metros.

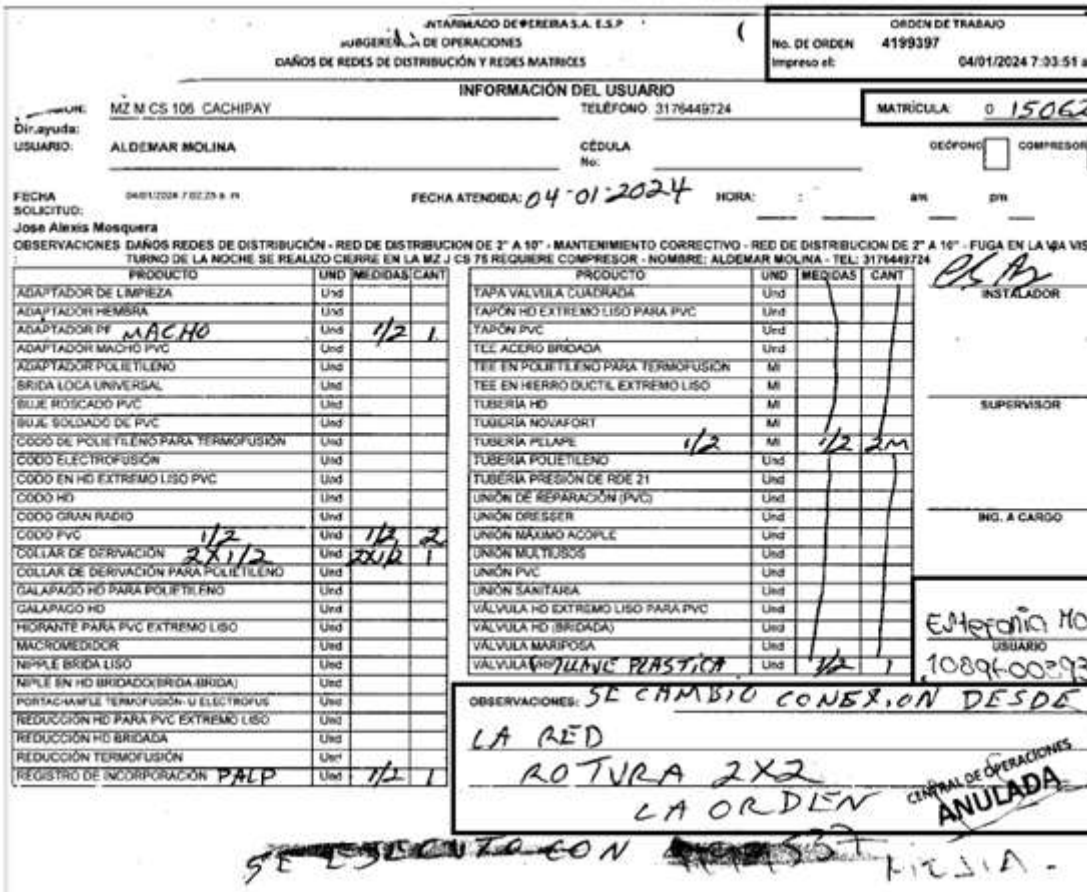
En la Orden de Trabajo* 4199537 *ejecutada el día 04 de Enero de 2024 se utilizaron los siguientes materiales:

Recursos tarea: (100) | COBROS CON IVA. Nro. radicación: 4199537

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor To
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 I	3,293.00	1.00	20.00	658.60	19.00	750.80	
127030025	ADAPTADOR MACHO PF +UAD DE 1/2"	1,689.00	1.00	20.00	337.80	19.00	385.09	
127030226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	9,294.00	1.00	20.00	1,858.80	19.00	2,119.03	
127031112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PE	28,624.00	1.00	20.00	5,724.80	19.00	6,526.27	
128020143	VÁLVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PE	27,447.00	1.00	20.00	5,489.40	19.00	6,257.92	
1570300251	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y ¾"	23,187.00	1.00	20.00	4,637.40	19.00	5,286.64	
1580300180	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	339,839.00	2.00	20.00	135,935.60	19.00	154,966.58	
						Valor Total IVA incluido		1,1

Se aclara que la intervención tiene su origen en la OT 4199397 por fuga en la vía que se creía era un daño de red y tras la revisión se identificó daño en acometida de acueducto en el predio con matricula 1506229, la cual fue reparada con la orden 4199537.

Como inicialmente el grupo de operaciones creía que era un daño en la red, se utilizó por error formato, se tiene la firma de usuario con orden inicial de grafo 312 que fue anulada, no obstante, se generó correctamente la de grafo 310 para cobro de la reparación domiciliaria.



...NTARIMADO DE PEREIRA S.A. E.S.P
...UBGERENCIA DE OPERACIONES
DAÑOS DE REDES DE DISTRIBUCIÓN Y REDES MATRICES

ORDEN DE TRABAJO
No. DE ORDEN 4199397
Impreso el: 04/01/2024 7:03:51 a

INFORMACIÓN DEL USUARIO

Dir.ayuda: MZ M CS 106 CACHIPAY — TELÉFONO: 3176449724 — MATRÍCULA: 0 1506
USUARIO: ALDEMAR MOLINA — CÉDULA No: — GEÓFONO [ ] COMPRESOR
FECHA SOLICITUD: 04/01/2024 7:02:25 a. m. — FECHA ATENDIDA: 04-01-2024 — HORA: : — a/m — p/m
Jose Alexis Mosquera

OBSERVACIONES: DAÑOS REDES DE DISTRIBUCIÓN - RED DE DISTRIBUCION DE 2" A 10" - MANTENIMIENTO CORRECTIVO - RED DE DISTRIBUCION DE 2" A 10" - FUGA EN LA VIA VIS
TURNO DE LA NOCHE SE REALIZO CIERRE EN LA MZ J CS 75 REQUIERE COMPRESOR - NOMBRE: ALDEMAR MOLINA - TEL: 3176449724

PRODUCTO	UND	MEDIDAS	CANT
ADAPTADOR DE LIMPIEZA	Und		
ADAPTADOR HEMBRA	Und		
ADAPTADOR PF MACHO	Und	1/2	1
ADAPTADOR MACHO PVC	Und		
ADAPTADOR POLIETILENO	Und		
BRIDA LOCA UNIVERSAL	Und		
BUJE ROSCADO PVC	Und		
BUJE SOLDADO DE PVC	Und		
CODO DE POLIETILENO PARA TERMOFUSIÓN	Und		
CODO ELECTROFUSIÓN	Und		
CODO EN HD EXTREMO LISO PVC	Und		
CODO HD	Und		
CODO GRAN RADIO	Und		
CODO PVC 1/2	Und	1/2	2
COLLAR DE DERIVACIÓN 2X1/2	Und	2X1/2	1
COLLAR DE DERIVACIÓN PARA POLIETILENO	Und		
GALAPAGO HD PARA POLIPTILENO	Und		
GALAPAGO HD	Und		
HIDRANTE PARA PVC EXTREMO LISO	Und		
MACROMEDIDOR	Und		
NIPPLE BRIDA LISO	Und		
NIPLE SN HD BRIDADO(BRIDA-BRIDA)	Und		
PORTACHAMPLE TERMOFUSIÓN-U ELECTROFUS	Und		
REDUCCIÓN HD PARA PVC EXTREMO LISO	Und		
REDUCCIÓN HD BRIDADA	Und		
REDUCCIÓN TERMOFUSIÓN	Und		
REGISTRO DE INCORPORACIÓN PALP	Und	1/2	1

PRODUCTO	UND	MEDIDAS	CANT
TAPA VALVULA CUADRADA	Und		
TAPÓN HD EXTREMO LISO PARA PVC	Und		
TAPÓN PVC	Und		
TEE ACERO BRIDADA	Und		
TEE EN POLIETILENO PARA TERMOFUSIÓN	Mt		
TEE EN HIERRO DUCTIL EXTREMO LISO	Mt		
TUBERÍA HD	Mt		
TUBERÍA NOVAFORT	Mt		
TUBERÍA PEALPE 1/2	Mt	1/2	2M
TUBERÍA POLIETILENO	Und		
TUBERÍA PRESIÓN DE RDE 21	Und		
UNIÓN DE REPARACIÓN (PVC)	Und		
UNIÓN DRESSER	Und		
UNIÓN MÁXIMO ACOPLE	Und		
UNIÓN MULTIUSOS	Und		
UNIÓN PVC	Und		
UNIÓN SANITARIA	Und		
VÁLVULA HD EXTREMO LISO PARA PVC	Und		
VÁLVULA HD (BRIDADA)	Und		
VÁLVULA MARIPOSA	Und		
VÁLVULA [illegible] LLAVE PLASTICA	Und	1/2	1

INSTALADOR
SUPERVISOR
ING. A CARGO
USUARIO 1089[illegible]

OBSERVACIONES: SE CAMBIO CONEXION DESDE LA RED ROTURA 2X2 LA ORDEN

CENTRAL DE OPERACIONES ANULADA

SE [illegible] CON [illegible] 537 [illegible]

Pero al identificar que la fuga se presentaba en la acometida del predio 1506229 se corrigió dicho formato con la orden de trabajo 4199537 Reparación o Reposición parcial acometida de acueducto:

EMPRESA DE ACUEDUCTO[illegible]CANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P

SUBGERENCIA DE OPERACIONES

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO

No. DE ORDEN 4199537

Impreso el: 04/01/2024 3:15:3

RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - DAÑO EN LA CONEXION — FECHA SOLICITUD: 04/01/2024 3:12:33 p. m.

DIRECCIÓN: MZ M CS 106 CACHIPAY — TELÉFONO: 3203600393

DIR. AYUDA: — MATRICULA: 1506229

USUARIO: ESTEFANIA MORENO — FECHA ATENDIDA: 04-01-2024

HORA: — GEOFONO: — COMPRESOR:

COBRO A USUARIO: SI X NO

MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION - FUGA EN ACOMETIDA VISTA DE LA ORDEN 4199537 - NOMBRE: ESTEFANIA MORENO - TEL: 3203600393

Jose Alexis Mosquera

DATOS DEL MEDIDOR ACTUAL

NUMERO: P1415MMRSA51230AA

MARCA: SAPPEL

CLASE: R160 — LECTURA:

DIAMETRO: 1/2" — TIPO: VOLUMET

DATOS DEL MEDIDOR NUEVO

NUMERO:

MARCA:

CLASE: — LECTURA:

DIAMETRO: — TIPO:

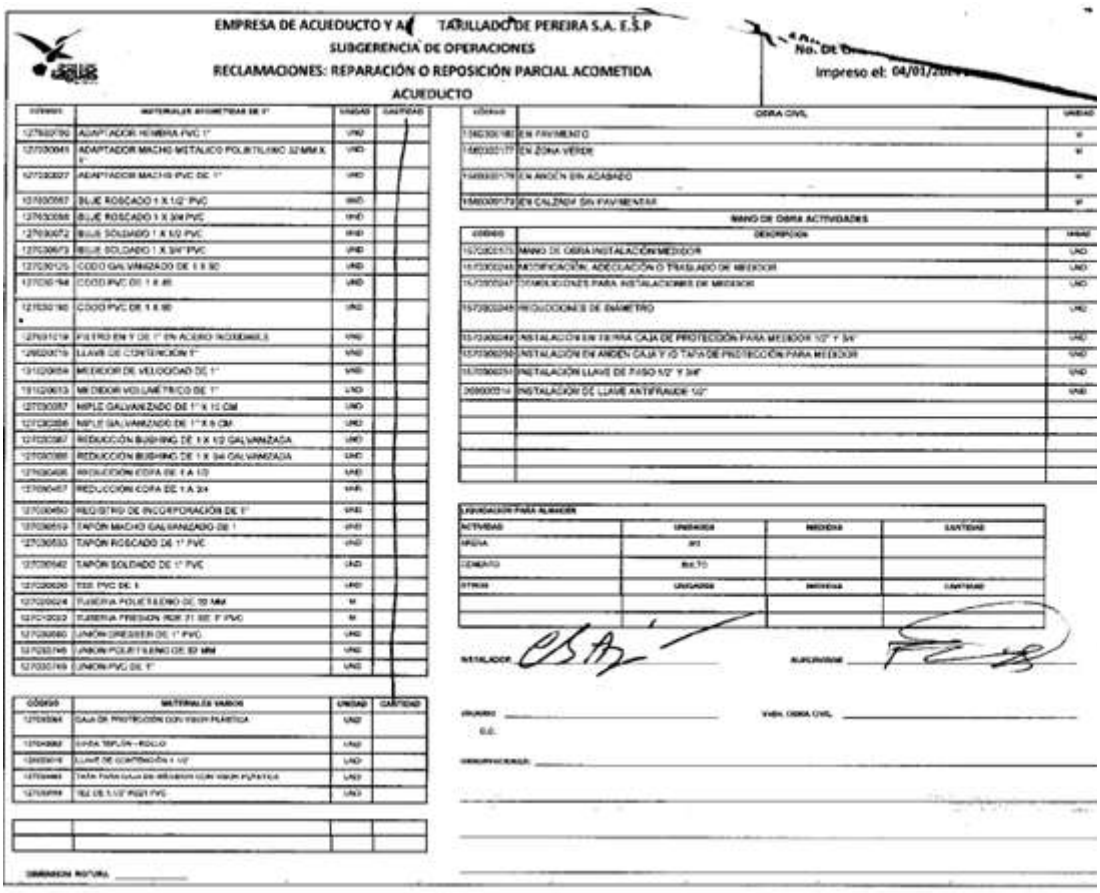
CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
1270327[illegible]	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
1270310[illegible]	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
1270327[illegible]	ADAPTADOR HEMBRA PF 1/2"	UNO	
1270330[illegible]	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UNO	
1210308[illegible]	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 MM X 1/2"	UNO	
1210308[illegible]	ADAPTADOR MACHO PF+UNO DE 1/2"	UNO	1/2
1210308[illegible]	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UNO	
1210301[illegible]	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UNO	
1270300[illegible]	CODO PVC DE 1/2" X 45	UNO	
1270301[illegible]	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UNO	
1270303[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 1/2 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UNO	
1270302[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UNO	2X 1/2
1270302[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UNO	
1270302[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UNO	
1270302[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 3" X 1/2"	UNO	
1270302[illegible]	COLLARÍN POLIETILENO DE 63 MM X 25 MM (2 X 1/2)	UNO	
1270302[illegible]	GALAPAGO EN HD DE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UNO	
1270302[illegible]	GALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UNO	
1270319[illegible]	GALAPAGO HD 4 X 1/2	UNO	
1270302[illegible]	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UNO	
1270302[illegible]	GALAPAGO HD DE 6 X 1/2"	UNO	
1270302[illegible]	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UNO	
1270303[illegible]	GALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UNO	
1260200[illegible]	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UNO	
3000003[illegible]	MEDIDOR DE 1/2" - C	UNO	
1270300[illegible]	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UNO	
1210300[illegible]	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UNO	
1270311[illegible]	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2 mm POALPE	UNO	1/2
1270304[illegible]	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UNO	
1260300[illegible]	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UNO	
1270303[illegible]	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UNO	
1270303[illegible]	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UNO	
1270303[illegible]	TAPÓN SOLDADO DE 1/2 PVC	UNO	
1270303[illegible]	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UNO	
1270304[illegible]	TEE PVC DE 1/2"	UNO	
1270303[illegible]	TUBERIA DE 16 mm POALPE - ROLLO por 100 M	M	1/2
1270310[illegible]	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 16 RD9	M	
1270310[illegible]	TUBERIA PVC DE 1/2" RDE 13.5	M	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	
1270330[illegible]	UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	UNO	
1270330[illegible]	UNIÓN GALVANIZADA DE 1/2	UNO	
1270307[illegible]	UNION PF + AUD DE 1/2	UNO	
1270307[illegible]	UNIÓN POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UNO	
1210307[illegible]	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	UNO	
1260327[illegible]	VALVULA DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" POALPE	UNO	1/2

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	
1270306[illegible]	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UNO	
1270306[illegible]	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2	UNO	
1270306[illegible]	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIETILENO 25 MM X3/4"	UNO	
1270306[illegible]	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UNO	
1270302[illegible]	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UNO	
1210302[illegible]	BUJE SOLDADO DE 1 X ¾" PVC	UNO	
1270302[illegible]	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2 PVC	UNO	
1270302[illegible]	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UNO	
1270302[illegible]	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UNO	
1210302[illegible]	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 3/4"	UNO	
1210302[illegible]	COLLAR DE DERIVACION 4 X 3/4"	UNO	
1210302[illegible]	COLLAR DE DERIVACION DE 3 X 3/4"	UNO	
1210302[illegible]	COLLAR DE DERIVACION 26 X 3/4"	UNO	
1210308[illegible]	GALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 3/4")	UNO	
1260200[illegible]	LLAVE DE CONTENCION 3/4	UNO	
1310300[illegible]	MEDIDOR VOLUMETRICO 3/4"	UNO	
1210307[illegible]	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UNO	
1210303[illegible]	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UNO	
1210303[illegible]	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" A 1/2"	UNO	
1210303[illegible]	TAPÓN ROSCADO DE 3/4 PVC	UNO	
1210303[illegible]	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UNO	
1210303[illegible]	TEE DE 3/4" PVC	UNO	
1270310[illegible]	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M	
1270312[illegible]	TUBERÍA PRISONERO 21 DE 3/4 " PVC	M	
1270330[illegible]	UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	UNO	
1270307[illegible]	UNION POLIETILENO DE 25 MM	UNO	
1270307[illegible]	UNION PVC DE 3/4" PRESIÓN	UNO	

CENTRAL DE OPERACIONES
FACTURADA

SE CAMBIO CONEXION DESDE LA RED
ROTURA 2X2 COBRO SI



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

SUBGERENCIA DE OPERACIONES

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA

ACUEDUCTO

Impreso el: 04/01/2019

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1"	UNIDAD	CANTIDAD
12760270	ADAPTADOR HEMBRA PVC 1"	UNI	
12703041	ADAPTADOR MACHO METALICO POLIBTILENO 32 MM X 1"	UNID	
12703027	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	UNID	
13703067	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	UNID	
12763066	BUJE ROSCADO 1 X 3/4 PVC	UNID	
12703072	BUJE SOLDADO 1 X 1/2 PVC	UNID	
12703073	BUJE SOLDADO 1 X 3/4" PVC	UNID	
12703125	CODO GALVANIZADO DE 1 X 90	UNID	
13703164	CODO PVC DE 1 X 45	UNID	
12703160	CODO PVC DE 1 X 90	UNID	
12703179	FILTRO EN Y DE 1" EN ACERO INOXIDABLE	UNID	
12602679	LLAVE DE CONTENCION 1"	UNID	
13120854	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 1"	UNID	
13120613	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UNID	
12703087	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 10 CM	UNID	
12703086	NIPLE GALVANIZADO DE 1" X 9 CM	UNID	
12703087	REDUCCIÓN BUSHING DE 1 X 1/2 GALVANIZADA	UNID	
12703088	REDUCCION BUSHING DE 1 X 3/4 GALVANIZADA	UNID	
12703045	REDUCCION COPA DE 1 A 1/2	UNID	
12703047	REDUCCION COPA DE 1 A 3/4	UNID	
12703050	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1"	UNID	
12703519	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1	UNID	
12703533	TAPÓN ROSCADO DE 1" PVC	UNID	
12703542	TAPÓN SOLDADO DE 1" PVC	UNID	
12703020	TEE PVC DE 1	UNID	
12703024	TUBERIA POLIETILENO DE 32 MM	M	
12703023	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	M	
12703060	UNION DRESSER DE 1" PVC	UNID	
12703746	UNION POLIETILENO DE 32 MM	UNID	
12703749	UNION PVC DE 1"	UNID	

CÓDIGO	MATERIALES VARIOS	UNIDAD	CANTIDAD
12703064	CAJA DE PROTECCION CON VISOR PLASTICA	UNID	
12703063	CINTA TEFLON - ROLLO	UNID	
13603016	LLAVE DE CONTENCIÓN 1 1/2"	UNID	
12703065	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLASTICA	UNID	
12703059	TEE DE 1 1/2" RDE 21 PVC	UNID	

OBSERVACION NOTURA: _____

CÓDIGO	OBRA CIVIL	UNIDAD
13623001	EN PAVIMENTO	M
13623017	EN ZONA VERDE	M
13623079	EN ANDEN SIN ACABADO	M
13623073	EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	M

MANO DE OBRA ACTIVIDADES

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD
15723023	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UNO
15723024	MODIFICACIÓN, ADECUACIÓN O TRASLADO DE MEDIDOR	UNO
15723025	DIMENSIONES PARA INSTALACIONES DE MEDIDOR	UNO
15723026	REDUCCIONES DE DIAMETRO	UNO
15723027	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UNO
15723028	INSTALACIÓN EN ANDEN CAJA Y O TAPA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR	UNO
15723029	INSTALACIÓN LLAVE DE PASO 1/2" Y 3/4"	UNO
26903014	INSTALACIÓN DE LLAVE ANTIFRAUDE 1/2"	UNO

EXCAVACIÓN PARA ALMACEN

ACTIVIDAD	UNIDADES	MEDIDA	CANTIDAD
MEDIA	M3		
CEMENTO	BULTO		
OTROS	UNIDADES	MEDIDAS	CANTIDAD

INSTALADOR _____ SUPERVISOR _____

VISTA OBRA CIVIL _____

C.C.

OBSERVACIONES: _____

Por la reparación realizada por la Empresa en la acometida del predio se generó cobro a través de los cumplidos 389959357 por Instalación domiciliaria de Acueducto por valor de $927.854,40 diferido a 36 cuotas de $29.505,52 de las cuales se han aplicado 2 cuotas, y el cumplido 389959356 IVA instalación domiciliaria por un valor de $176.292,34 diferido a 6 cuota por tratarse de un impuesto Nacional de las cuales se han aplicado 2 cuotas.

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

Teniendo en cuenta lo manifestado por el usuario que solo le corresponde arreglar del medidor hacia adentro, es necesario recordar los conceptos de acometida, red interna y red local. De manera general, el numeral 14.1 del artículo 14 de la ley 142 de 1994, define acometida en los siguientes términos:

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

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

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

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

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

deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

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

Se le aclara al usuario que la reparación por mantenimiento correctivo se realizó en la acometida del Predio con matrícula 1506229, y por lo tanto el usuario debe asumir los costos generados por dicha reparación, como se evidencia a continuación:

Se le informa que el grupo de Operaciones una vez realice la reposición del pavimento, se deben dejar los escombros durante un periodo minimo de 20 dias con el fin de que el pavimento fragüe correctamente.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto en los artículos 2.3.1.3.2.3.17 y 2.3.1.3.2.3.18 del DECRETO 1077 DE 2015, este Departamento considera que el cobro de la orden de trabajo por la cual el personal de la Empresa efectuó por reparación en la acometida del servicio con matrícula 1506229 es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, pues el usuario es el propietario de la acometida y debe asumir el costo total del trabajo.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión inicial** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través del cumplido **No *389959357 y 389959356* a la matrícula 1506229**. Quedando así resuelto el recurso de reposición. y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben

preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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 JOSE ALDERMAR MORENO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 262137-52 de 15 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 10 DE ABRIL DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262498-52 de 10 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE ONER MOSQUERA MENA** 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	**262498-52**
Fecha Resolución	10 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	22 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE ONER MOSQUERA MENA
Matrícula No	19637226
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 37 PS 2PROYECTO 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

Resolución No. 262498-52

DE: 10 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262498 de 20 DE MARZO DE 2024

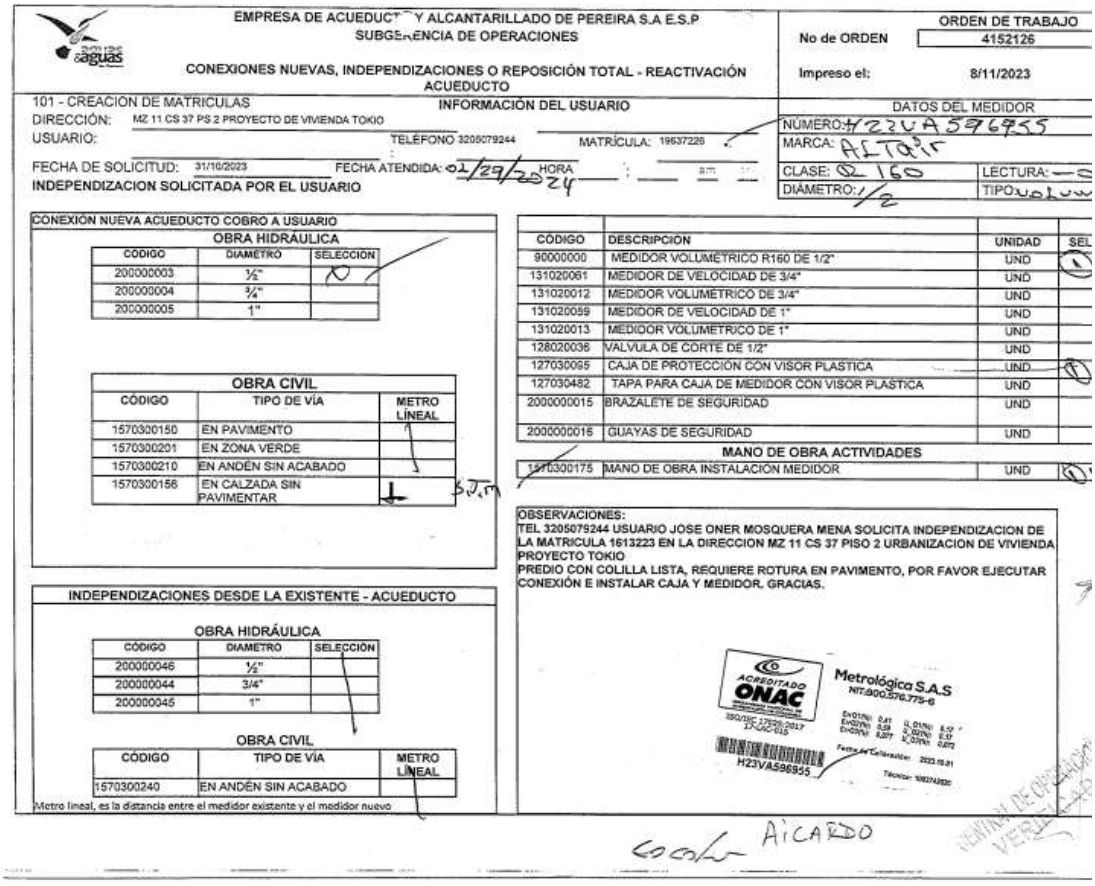
El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P en uso de sus facultades legales y reglamentarias, especialmente las conferidas por la resolución No 000457 de agosto 20 de 2000 de la Gerencia.

CONSIDERANDO:

Que en fecha 20 DE MARZO DE 2024 el señor JOSE ONER MOSQUERA MENA identificado con C.C. No. 4813218, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262498 consistente en: COBRO DESCONOCIDO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19637226 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 11 CS 37 PS 2 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 liquidación, calificación)

Con el fin dar respuesta a la reclamación presentada por la sra. JOSE ONER MOSQUERA MENA SOLICITA INDEPENDIZACION DE LA MATRICULA 1613223 EN LA DIRECCION MZ 11 CS 37 PISO 2 URBANIZACION DE VIVIENDA PROYECTO TOKIO, y no esta conforme con el valor del trabajo realizado, se procedió hacer análisis de la orden de trabajo N° 4152126, la cual fue ejecutada en Enero de 2024, se efectuó conexión nueva de acueducto desde la red central, siendo necesario hacer ruptura de 1 mt en calzada sin pavimentar (tierra), para instalar el collarin en la red central y proceder a la conexión de la acometida.



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: 4152126
Impreso el: 8/11/2023

101 - CREACION DE MATRICULAS

INFORMACIÓN DEL USUARIO

DIRECCIÓN: MZ 11 CS 37 PS 2 PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO
USUARIO:
TELEFONO 3205079244
MATRICULA: 19637226
FECHA DE SOLICITUD: 31/10/2023
FECHA ATENDIDA: 01/29/2024 HORA
INDEPENDIZACION SOLICITADA POR EL USUARIO

DATOS DEL MEDIDOR
NUMERO: H23VA596955
MARCA: ALTAIR
CLASE: R 160
LECTURA:
DIAMETRO: 1/2
TIPO:

CONEXIÓN NUEVA ACUEDUCTO COBRO A USUARIO

OBRA HIDRÁULICA

CODIGO	DIAMETRO	SELECCION
200000003	½"	X
200000004	¾"	
200000005	1"	

OBRA CIVIL

CODIGO	TIPO DE VÍA	METRO LÍNEAL
1570300150	EN PAVIMENTO	
1570300201	EN ZONA VERDE	
1570300210	EN ANDÉN SIN ACABADO	
1570300156	EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	3 M

CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	SEL
90000000	MEDIDOR VOLUMETRICO R160 DE 1/2"	UND	1
131020061	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 3/4"	UND	
131020012	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"	UND	
131020059	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 1"	UND	
131020013	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"	UND	
128020036	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLASTICA	UND	1
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLASTICA	UND	
2000000015	BRAZALETE DE SEGURIDAD	UND	
2000000016	GUAYAS DE SEGURIDAD	UND	
MANO DE OBRA ACTIVIDADES			
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	1

INDEPENDIZACIONES DESDE LA EXISTENTE - ACUEDUCTO

OBRA HIDRÁULICA

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

OBRA CIVIL

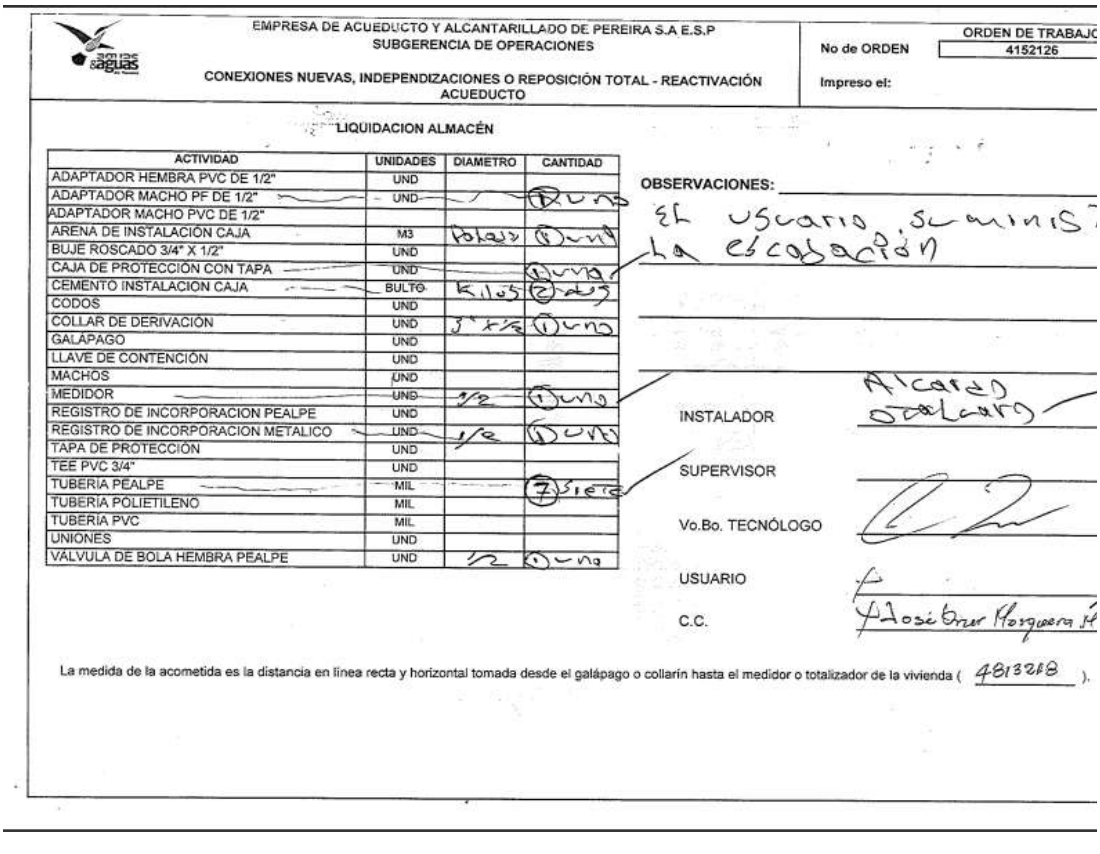
CÓDIGO	TIPO DE VÍA	METRO LÍNEAL
1570300240	EN ANDÉN SIN ACABADO	

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

OBSERVACIONES:
TEL 3205079244 USUARIO JOSE ONER MOSQUERA MENA SOLICITA INDEPENDIZACION DE LA MATRICULA 1613223 EN LA DIRECCION MZ 11 CS 37 PISO 2 URBANIZACION DE VIVIENDA PROYECTO TOKIO
PREDIO CON COLILLA LISTA, REQUIERE ROTURA EN PAVIMENTO, POR FAVOR EJECUTAR CONEXIÓN E INSTALAR CAJA Y MEDIDOR. GRACIAS.

ACREDITADO ONAC 17-LAC-0015 ISO/IEC 17025:2017
Metrológica S.A.S NIT.900.576.775-6
H23VA596955

AICARDO



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: 4152126
Impreso el:

LIQUIDACION ALMACÉN

ACTIVIDAD	UNIDADES	DIAMETRO	CANTIDAD
ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND		
ADAPTADOR MACHO PF DE 1/2"	UND		1 UNO
ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"			
ARENA DE INSTALACIÓN CAJA	M3	Bolsa	1 UNO
BUJE ROSCADO 3/4" X 1/2"	UND		
CAJA DE PROTECCIÓN CON TAPA	UND		1 UNO
CEMENTO INSTALACION CAJA	BULTO	K 1.65	2 DOS
CODOS	UND		
COLLAR DE DERIVACIÓN	UND	3" x 1/2	1 UNO
GALAPAGO	UND		
LLAVE DE CONTENCIÓN	UND		
MACHOS	UND		
MEDIDOR	UND	1/2	1 UNO
REGISTRO DE INCORPORACION PEALPE	UND		
REGISTRO DE INCORPORACION METALICO	UND	1/2	1 UNO
TAPA DE PROTECCIÓN	UND		
TEE PVC 3/4"	UND		
TUBERIA PEALPE	MIL		7 SIETE
TUBERIA POLIETILENO	MIL		
TUBERIA PVC	MIL		
UNIONES	UND		
VÁLVULA DE BOLA HEMBRA PEALPE	UND	1/2	1 UNO

OBSERVACIONES: El usuario suminis... la excavación

INSTALADOR: Aicardo Ocampo
SUPERVISOR:
Vo.Bo. TECNÓLOGO:
USUARIO:
C.C.: José Oner Mosquera M...

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 (4813218).

El trabajo fue liquidado al predio con matrícula **19637226** 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° **390144937 y 390144938**

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:

Así las cosas, y en un contexto más completo es claro que el costo de la conexión está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante orden de trabajo N° 4152126 y liquidada con el cumplido No **390144937 y 390144938**, y se requirió trabajo en pavimento y calzada sin pavimentar (tierra), y **estos cobros se realizan en forma global,** lo cual incluye, la mano de obra, los materiales, la ruptura, excavación, el relleno y la reposición del pavimento o llenado en tierra o en zona verde, se adjunta relación de los items liquidados:

Datos Radicación

Predio 19637226 Número 415

Proceso CREACION DE MATRICULAS Clase INDEPENDIZACION SOLICITADA POR EL USUARIO

Fecha radicación 31/10/2023 10:42:06 a Vence 22/03/2024 Solicitante

Observaciones TEL 3205079244 USUARIO JOSE ONER MOSQUERA MENA SOLICITA INDEPENDIZACION DE LA MATRICULA 1613223 EN LA DIRECCION MZ 11 CS 37 PISO 2 URBANIZACION DE VIVIENDA PROYECTO TOKIO

Recursos tarea: (101) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 4152126

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	0.00	0.00	193
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	223,596.93	1.00	20.00	44,719.39	0.00	0.00	268
200000003	OBRA HIDRAULICA DE ½" ACUEDUCTO	253,759.17	1.00	20.00	50,751.83	0.00	0.00	304
1570300156	OBRA CIVIL EN CALZADA SIN PAVIMENTAR AC	299,526.52	1.00	20.00	59,905.30	0.00	0.00	359
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	33,388.75	1.00	20.00	6,677.75	0.00	0.00	40

1,165,

Se adjunta copia de la Directiva de precios de la Empesa, con la cual se liquidó la obra realizada en el predio con matrícula 19620606

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

Directiva N°: 170 Fecha expedición: 22 MAY 2019

Por la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.

RESUELVE

Artículo Primero. Conexiones de Acueducto: La conexión de acueducto, comprende la construcción de acometidas nuevas o su reposición total, de acuerdo con el tipo de vía a intervenir, al diámetro y la longitud de la acometida, se cobrará así:

OBRA HIDRÁULICA

CÓDIGO	DIÁMETRO	VALOR ML ($)
200000003	OBRA HIDRAÚLICA DE ½" ACUEDUCTO	184.273
200000004	OBRA HIDRAÚLICA DE ¾" ACUEDUCTO	206.238
200000005	OBRA HIDRAÚLICA DE 1" ACUEDUCTO	261.717

OBRA CIVIL

CÓDIGO	TIPO DE VÍA	VALOR ML ($)
1570300201	OBRA CIVIL EN ZONA VERDE ACUEDUCTO	93.492
1570300210	OBRA CIVIL EN ANDÉN SIN ACABADO ACUEDUCTO	123.815
1570300156	OBRA CIVIL EN CALZADA SIN PAVIMENTAR ACUEDUCTO	217.508
1570300150	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	357.725

Parágrafo I: A los valores anteriormente referidos, en los casos que aplique, se les incluirán el valor del medidor, su instalación, la caja de protección y la tapa para la caja,

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera **correcto** el cobro del cumplido N°**390144937 y 390144938**, por valor de $972.325,64 financiado en 36 cuotas mensuales asi: $30.919,70 y el medidor

$193.277,31, cuotas de $6.987,44; por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de Abril de 2024 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matricula No 19637226 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad

alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico.

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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" (subrayado es nuestro)

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE ONER MOSQUERA MENA identificado con C.C. No. 4813218 por concepto de COBRO DESCONOCIDO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE ONER MOSQUERA MENA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 37 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE ONER MOSQUERA MENA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19637226 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 10 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. 262648-52 de 10 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE VARGAS** 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	**262648-52**
Fecha Resolución	10 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	22 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE VARGAS
Matrícula No	1906304
Dirección para Notificación	CR 15 # 186- 49 PS 1ESTACION VILLEGAS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4229556

Resolución No. 262648-52

DE: 10 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262648 de 2 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 2 DE ABRIL DE 2024 el señor JOSE VARGAS identificado con C.C. No. 10069888, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262648 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1906304 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 15 # 186- 49 PS 1 en los periodos facturados de Enero, Febrero, 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 5 DE ABRIL DE 2024 en la que participó el señor JOSE VARGAS 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° P1215MMCMX30249AA el cual registra una lectura acumulada de 999 m3.Con observacion: " Se visita predio y se encuentra medidor frenado, con llaves abiertas el medidor no registra, ahora la habitante poco mantiene en el predio, y tampoco hay fugas".

Al revisar el histórico de lecturas se observa que durante el período objeto de reclamación, (Enero, Febrero, Marzo de 2024), la empresa ha liquidado consumo promedio histórico del inmueble, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, 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. (subrayado fuera de texto)

Por lo tanto, **NO SE ACCEDE** a modificar el consumo facturado por promedio en el periodo de **Enero, Febrero, Marzo de 2024**, pues se ha liquidado con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142.

En el próximo mes, el Grupo de Medición efectuará el cambio del medidor, ya se genero la orden de trabajo N° 4234837 el 10/04/2024. Igualmente el usuario puede adquirir el equipo de medida en el mercado, cumpliendo las siguientes carecteristicas metrologicás: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5 M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, posteriormente presentarlo en la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su instalación y deberá asumir el costo de la instalación.

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 JOSE VARGAS identificado con C.C. No. 10069888 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 VARGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 186- 49 PS 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: JOSE VARGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1906304 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 10 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. 262696-52 de 10 DE ABRIL DE 2024.

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

Resolución No	**262696-52**
Fecha Resolución	10 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	22 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	EDWIN GOMEZ
Matrícula No	448134
Dirección para Notificación	CR 27 B # 75 A- 38LAURELES I

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. 4232775

Resolución No. 262696-52

DE: 10 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262696 de 3 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 3 DE ABRIL DE 2024 el señor EDWIN GOMEZ identificado con C.C. No. 1088276698, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262696 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 448134 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 27 B # 75 A-38 en los periodos facturados de Febrero y Marzo de 2024.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE ABRIL DE 2024 en la que participó la señora Viviana Gómez 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° P1515MMRSA73717AA el cual registra una lectura acumulada de 1348 m3. Con observacion: ***"Se visita predio se encuentra medidor del piso uno registrándo normal, instalaciones en buen estado".***

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de FEBRERO Y MARZO DE 2024 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector

El siguiente es el resumen de las lecturas y de los consumos facturados a la matrícula reclamante:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación
2024	Marzo	1392	1383	9	10	SIN OBSERVACION
2024	Febrero	1383	1373	10	10	SIN OBSERVACION

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los períodos de FEBRERO Y MARZO DE 2024, reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por EDWIN GOMEZ identificado con C.C. No. 1088276698 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) EDWIN GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 27 B # 75 A- 38 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: EDWIN GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 448134 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 10 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. 262692-52 de 10 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEONARDO ACEVEDO** 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	**262692-52**
Fecha Resolución	10 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	22 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	LEONARDO ACEVEDO
Matrícula No	1472018
Dirección para Notificación	MZ 21 CS 9MONTELIBANO

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. 4232779

Resolución No. 262692-52

DE: 10 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262692 de 3 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 3 DE ABRIL DE 2024 el señor LEONARDO ACEVEDO identificado con C.C. No. 9816017, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 262692 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1472018 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 21 CS 9 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 8 DE ABRIL DE 2024 en la que participó la señora Luz Marina Herrera 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° P1615MMRSA89140AA el cual registra una lectura acumulada de 1533 m3. Con observacion: ***"Se visita predio y se encuentra medidor registrándo normal, el consumo es compartido para 3 pisos, se revisan los 2 primeros pisos y las instalaciones están buenas , en tercer piso no hay nadie, de igual forma el medidor continua registrándo muy lento, se les sugiere revisar la válvula sanitaria del piso 3 o solicitar el servicio de geofono de ser necesario".***

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1472018**, se ha facturado de la siguiente manera:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación
2024	Marzo	1503	1452	51	34	SIN OBSERVACION

Se le recomienda al usuario que debe realizar revisión de todas las

instalaciones hidráulicas es posible que en el predio se presente una fuga, le recordamos al usuario que la empresa cuenta con el servicio adicional de Revisión con Geófono que tiene un costo aproximado de $ 105.000 el cual podrá ser solicitado a través del Call Center línea 116, o hacerlo de manera particular. Le recomendamos ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en el consumo.

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. **1472018** por la Empresa, respecto al período de **MARZO de 2023, 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 LEONARDO ACEVEDO identificado con C.C. No. 9816017 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) LEONARDO ACEVEDO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 21 CS 9 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: LEONARDO ACEVEDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1472018 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 10 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. 262704-52 de 10 DE ABRIL DE 2024.

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

Resolución No	**262704-52**
Fecha Resolución	10 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	22 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	CECILIA ARBOLEDA MOLINA
Matrícula No	19613354
Dirección para Notificación	cecciarbo@hotmail.comGALICIA

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. 4233032

Resolución No. 262704-52

DE: 10 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262704 de 4 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 4 DE ABRIL DE 2024la señora CECILIA ARBOLEDA MOLINA identificado con C.C. No. 30736485, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262704 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19613354 Ciclo: 14 ubicada en: CL 141 # 15 A - 32 MZ 23 CS 11 en el periodo facturado de Marzo de 2024.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE ABRIL DE 2024 en la que participó JHON ALEXANDER VALLEJO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA95374AA el cual registra una lectura acumulada de 659 m3. Con observacion: "Se visita predio y se encuentra la casa desocupada, desde el medidor no se observan anomalías".

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de MARZO DE 2024 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 659 m3 predio de bajo consumo, habita una persona y el consumo es mínimo.

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 MARZO DE 2024 es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquida cobrando los 2 m3 que avanzó el medidor en este periodo, pasó de 657 a 659 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-58421** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-3	486	2	10	2930	14652	-11722
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-3	486	2	10	2472	12360	-9888
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-3	486	2	10	4992	24961	-19969
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-3	486	2	10	4211	21057	-16845
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-3	486	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA	2024-3	486	0	0	-3	-3	-1

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas

imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CECILIA ARBOLEDA MOLINA identificado con C.C. No. 30736485 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) CECILIA ARBOLEDA MOLINA enviando citación a Correo Electrónico:, cecciarbo@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CECILIA ARBOLEDA MOLINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19613354 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 10 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. 262723-52 de 10 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **georges marin vanegas** 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	**262723-52**
Fecha Resolución	10 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	22 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	georges marin vanegas
Matrícula No	824987
Dirección para Notificación	MZ I CS 17URBANIZACION HAMBURGO

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. 4233488

Resolución No. 262723-52

DE: 10 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262723 de 5 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 5 DE ABRIL DE 2024 el señor GEORGES MARIN VANEGAS identificado con C.C. No. 10113657, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 262723 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 824987 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ I CS 17 en los periodos facturados 2024-2,2024-1,2024-3.

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 lcalificación)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 824987** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	1143 m3	1105 m3	38 m3	38 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	1105 m3	1088 m3	17 m3	17 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	1088 m3	1066 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 **09 de Abril 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 P1915MMRAL131101AA lectura actual 659 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 Enero, Febrero y 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. **824987** por la Empresa, respecto al período de **Enero, Febrero y 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 georges marin vanegas identificado con C.C. No. 10113657 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) georges marin vanegas enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ I CS 17 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: georges marin vanegas la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 824987 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 10 DE ABRIL DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262725-52 de 10 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DAMARYS FORY SANCHEZ** 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	**262725-52**
Fecha Resolución	10 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	19 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	22 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	DAMARYS FORY SANCHEZ
Matrícula No	1575471
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 3PROYECTO 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. 4233517

Resolución No. 262725-52

DE: 10 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262725 de 5 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 5 DE ABRIL DE 2024 la señora DAMARYS FORY SANCHEZ identificado con C.C. No. 1088290629, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262725 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1575471 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 3 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE ABRIL DE 2024 en la que participó la señora Dámaris Fory 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° P1515MMRSA66672AA el cual registra una lectura acumulada de **870 m3.** ***Se reviso instalaciones y no existen fugas.*** 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, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **28 m^3**, en el periodo de Marzo avanzó de **854 m^3** a **826 m^3**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita técnica, así:

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por DAMARYS FORY SANCHEZ identificado con C.C. No. 1088290629 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 DAMARYS FORY SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 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: DAMARYS FORY SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1575471 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 10 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