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. 9714-52 de 18 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE OMAR VILLEGAS** 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	**9714-52**
Fecha Resolución	18 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE OMAR VILLEGAS
Matrícula No	1595925
Dirección para Notificación	CS 168 PS 1NARANJITO

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. 4236994

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 16 DE ABRIL DE 2024, el señor JOSE OMAR VILLEGAS, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2024-3, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 17 DE ABRIL DE 2024, visita que fue atendida por JOSE OMAR VILLEGAS, y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA64467AA que pertenece al predio con matricula No 1595925, tenía una lectura acumulada de 28 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-34018** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1595925.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2024-3	421	0	12	0	-9703	9703
2500	2024-3	421	0	12	0	25268	-25268
3007	2024-3	421	0	0	-3	0	-3
67	2024-3	421	0	0	-1	-2	1
2501	2024-3	421	0	12	0	29953	-29953
1090	2024-3	421	0	12	0	-11502	11502

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 21879-52 de 18 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) 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	**21879-52**
Fecha Resolución Recurso	18 DE ABRIL DE 2024
RECLAMO	262017 de 15 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	
Identificación del Peticionario	10122845
Matrícula No.	19636735
Dirección para Notificación	CR 31 # 47 A - 21 SINAI II VILLA CONSOTA

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

Visita No. 4232963

Resolución No. 21879-52

DE: 18 DE ABRIL DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21879 DE 1 DE ABRIL DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 262017 DE 26 DE FEBRERO DE 2024**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor JAIRO ANTONIO OSORIO ARCILA , identificado con cédula de ciudadanía No. 10122845 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 262017-52 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. 19636735 Ciclo 11, ubicada en la dirección CR 31 # 47 A - 21, Barrio SINAI II VILLA CONSOTA en el periodo facturado 2024-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 01 DE ABRIL DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando usuario se encuentra inconforme con el cobro de instalación domiciliaria de acueducto en el periodo de facturaciónn febrero 2024, sin observación, viven 4 personas, solicita revisión y reliquidación:

Porque Las mediciones de Trabajo en obra civil Pavimentada no concuerda con lo notificado en la resolución 262017-52

Sustento este Recurso en las siguientes razones: Si se hubiera hecho revisión Fisica en presencia de residente tendrian claro, que lo reportado como obra civil en Pavimento es menor a lo informado en la resolución 262017-52 del 15-03-24 y por lo tanto menor el Valor total.

Anexo los siguientes documentos copia cedula ciudania N°28'482.738 a nombre de quien se hace reclamación por tratarse de persona 73 años de edad que no sabe leer, ni escribir. desconocedora de estos Tramites. y de pocos recursos economicos.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 262017-52, en la cual se le informó lo siguiente:

> *Con el fin dar respuesta a la reclamación presentada por el sr JAIRO ANTONIO OSORIO ARCILA, inconforme con el cobro de la instalación nueva desde el collarín hasta el registro de corte, la cual solicitó la señora* ***LUZ BELLA HENAO DE MARTINEZ*** *el día 04/10/2023 quien solicitó creación de matrícula para prestación del servicio, en el predio ubicado en la CR 31 # 47 A - 21 Sinai II Villa Consota y no está conforme con el valor del trabajo realizado, al momento de solicitar la conexión solo tenía la colilla o la instalación interna hasta el andén, lugar donde se ubicaría el medidor, y la Empresa debió realizar la conexión desde el collarín ubicado en la red local, y fue necesario intervenir 11.30 mt en vía pavimentada y 1 mt de anden, razón por la cual la obra civil en vía pavimento tiene un valor total de $6.329.021, y al momento de presentar la*

*solicitud con radicado **4123811 el día 04/10/2024**, se le informó que el costo de la conexión, en la vía, debía ser asumido por el propietario de predio, es decir la obra hidráulica, y obra civil, la cual en este caso particular fue en vía pavimentada. Se adjunta solicitud de la conexión y de la matricula o contrato nuevo.*

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
CR. 10 No. 17 - 35 Centro Integrado de Servicios

04/10/2023 11:10:05 a. m.
Versión 2
Agosto 2017

Solicitud: 4123811

ACTA DE REVISIÓN
GRUPO MATRÍCULAS

Fecha: 04/10/2023 11:10:05 a. m.

Matrícula: 0

PROPIETARIO: LUZ BELLA HENAO DE MARTINEZ C.C. 28482738
SOLICITANTE: LUZ BELLA HENAO DE MARTINEZ C.C. 28482738
TELÉFONO: 3173328584 - 3122018319
DIRECCIÓN: CR 31 # 47 A - 21 BARRIO O VEREDA: SINAI II VILLA CONSOTA
OBSERVA. DIRECCION: AL LADO DE LA CANCHA DE FOTBOLL
FICHA CATASTRAL: 66001011000000064000050000000001

FAVOR LLAMAR ANTES DE IR PARA PROGRAMAR LA VISITA TEL: 3173328584 - 3122018319
USUARIA LUZ BELLA HENAO DE MARTINEZ CON CC28482738 SOLICITA MATRICULA NUEVA EN LA DIRECCION CR 31 # 47 A - 21 SINAI II VILLA CONSOTA - CONSOTA AL LADO DE LA CANCHA DE FUTBOLL

DATOS TERRENO:
DIRECCIÓN CONVENCIONAL CORREGIDA:
CLASE DE USO:
AREA COMERCIAL:
TIPO DE VIVIENDA:

Los siguientes datos se llenan si el cliente tiene colilla

DIAMETRO DE INSTALACION: _____
MATERIAL: PVC: ____ GALVANIZADO: ____ COBRE: ____
INSERTAR CAJA SI: ____ NO: ____
ROTURA EN: TIERRA: ____ PAVIMENTO: ____ ASFALTO: ____
(Mas o menos, cuantos metros de rotura a la red de tierra) ____ mts.
CONDICIÓN DIRECTA: SI: ____ NO: ____

SUMINISTRA MEDIDOR: EL USUARIO: SI: ____ NO: ____ LA EMPRESA: SI: ____ NO: ____

TIENE ALCANTARILLADO: SI: ____ NO: ____
OBSERVACIONES: Hora Inicio: __:__ Hora Fin: __:__

REVISOR C.C. USUARIO C.C.

El propietario, debió acondicionar el lugar para ubicar el medidor, es decir, el espacio para la

instalación de la caja de protección donde debía tener la colilla lista, para que el revisor de matrículas verificará y así se diera traslado de la orden de trabajo a la Subgerencia de Operaciones, encargados de realizar la conexión respectiva.

*El trabajo fue liquidado al predio con matrícula **19636735** 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° **389971521** **por valor de $7.077.101** **y se financió en 36 cuotas mensuales, cada una por valor de $225.049,93** **y en el período de febrero de 2024 se liquidó la primera cuota (225.049,93).***

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:*

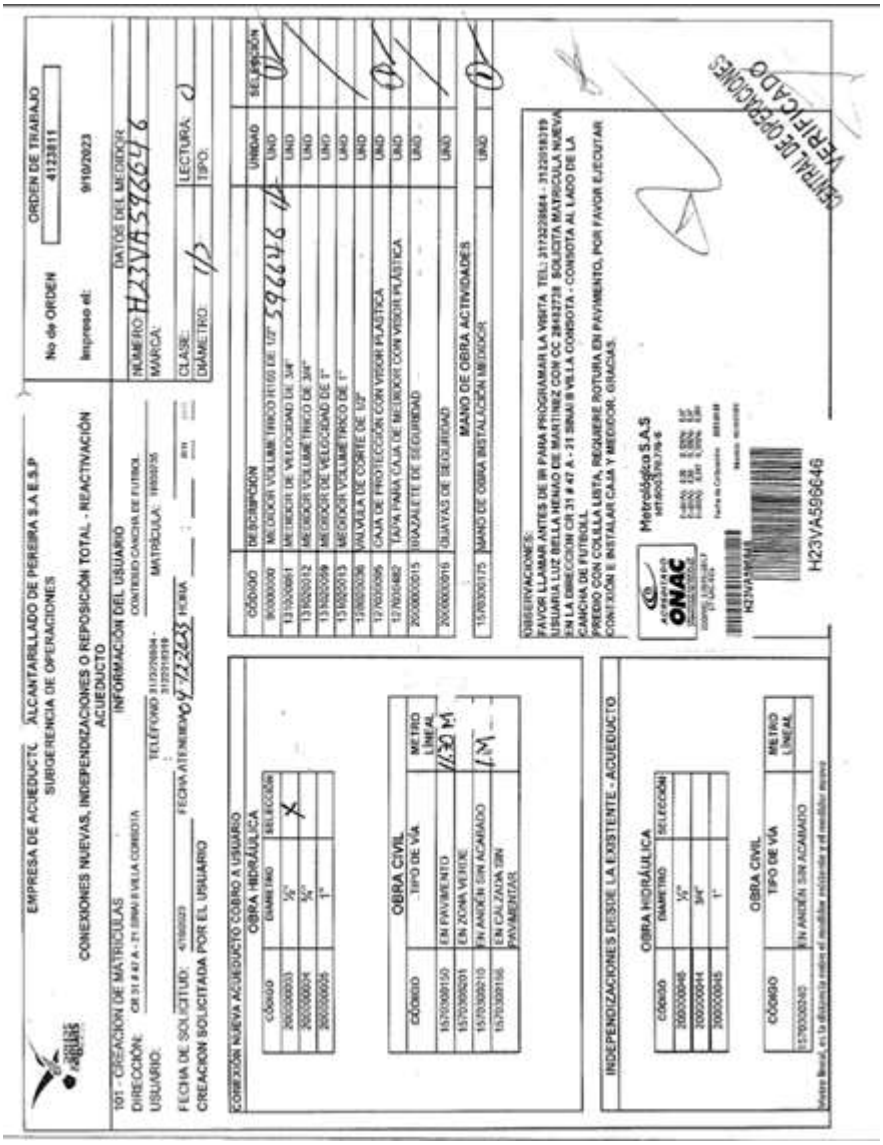
*Así las cosas, y en un contexto más completo es claro que el costo de la conexión está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante orden de trabajo N° **4123811** y liquidada con el cumplido No **389971521**, y se requirió trabajo en pavimento y anden, 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, y se dejó instalado el medidor N° H23VA596646, se adjunta relación de los items liquidados en este cumplido por valor total de :*

Recursos tarea: (101) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 4123811

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	204,610.00	1.00	20.00	40,922.00	0.00	0.00	245,532.00
200000003	OBRA HIDRAULICA DE ½" ACUEDUCTO	232,211.00	1.00	20.00	46,442.20	0.00	0.00	278,653.20
1570300150	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO ACUEDUCTO	450,785.00	11.70	20.00	1,054,836.90	0.00	0.00	6,329,021.40
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	30,554.00	1.00	20.00	6,110.80	0.00	0.00	36,664.80
1570300210	OBRA CIVIL EN ANDÉN SIN ACABADO ACUEDU	156,025.00	1.00	20.00	31,205.00	0.00	0.00	187,230.00

CUMPLIDO O CONSECUTIVO DE COBRO 389971521 valor total orden de trabajo $7.077.101

Se adjunta copia de la orden de trabajo firmada por un habitante del inmueble reclamante



EMPRESA DE ACUEDUCTO, ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES
CONEXIONES NUEVAS, INDEPENDIZACIONES O REPOSICIÓN TOTAL - REACTIVACIÓN ACUEDUCTO

No de ORDEN
ORDEN DE TRABAJO 4123811
Impreso el: 9/10/2023

101 - CREACION DE MATRICULAS
INFORMACIÓN DEL USUARIO
DIRECCIÓN: CR 31 # 47 A - 21 SINAI B VILLA CORDOBA
CONTENIDO CANCHA DE FUTBOL
USUARIO:
TELÉFONO 311320884 - 3123058319
MATRÍCULA: 19593035
FECHA DE SOLICITUD: 4/10/2023
FECHA ATENDIDO 04/12/2023 HORA
CREACION SOLICITADA POR EL USUARIO

DATOS DEL MEDIDOR
NUMERO: H23VA596646
MARCA:
CLASE: LECTURA:
DIÁMETRO: ½ TIPO:

CONEXIÓN NUEVA ACUEDUCTO COBRO A USUARIO

OBRA HIDRÁULICA

CÓDIGO	DIÁMETRO	SELECCIÓN
200000033	½"	
200000034	¾"	X
200000035	1"	

OBRA CIVIL

CÓDIGO	TIPO DE VÍA	METRO LINEAL
1570300150	EN PAVIMENTO	12.0 M
1570300201	EN ZONA VERDE	
1570300210	EN ANDÉN SIN ACABADO	1 M
1570300155	EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	UNIDAD	SELECCIÓN
900000000	MEDIDOR VOLUMÉTRICO H150 DE 1/2" 596646	UND	
1370300061	METIDOR DE VELOCIDAD DE 3/4"	UND	
1370300012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 3/4"	UND	
1370300099	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 1"	UND	
1370300013	MEDIDOR VOLUMÉTRICO DE 1"	UND	
1370300200	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	
127030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UND	
127030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR PLÁSTICA	UND	
200000015	BOAZALETE DE SEGURIDAD	UND	
200000016	GUAYAS DE SEGURIDAD	UND	

MANO DE OBRA ACTIVIDADES

1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	

OBSERVACIONES:
FAVOR LLAMAR ANTES DE IR PARA PROGRAMAR LA VISITA. TEL: 3123058319 - 3123058319
USUARIA LUZ BELLA HENAO DE MARTINEZ CON CC 28443278 SOLICITA MATRICULA NUEVA
EN LA DIRECCION CR 31 # 47 A - 21 SINAI B VILLA CORDOBA - CONSOTA AL LADO DE LA
CANCHA DE FUTBOL.
PREDIO CON COLILLA LISTA, REQUIERE ROTURA EN PAVIMENTO, POR FAVOR EJECUTAR
CONEXIÓN E INSTALAR CAJA Y MEDIDOR. GRACIAS.

Metrológico S.A.S
NIT 900357679-6
ONAC
H23VA596646

GERENCIA DE OPERACIONES
VERIFICADO

INDEPENDIZACIONES DESDE LA EXISTENTE - ACUEDUCTO

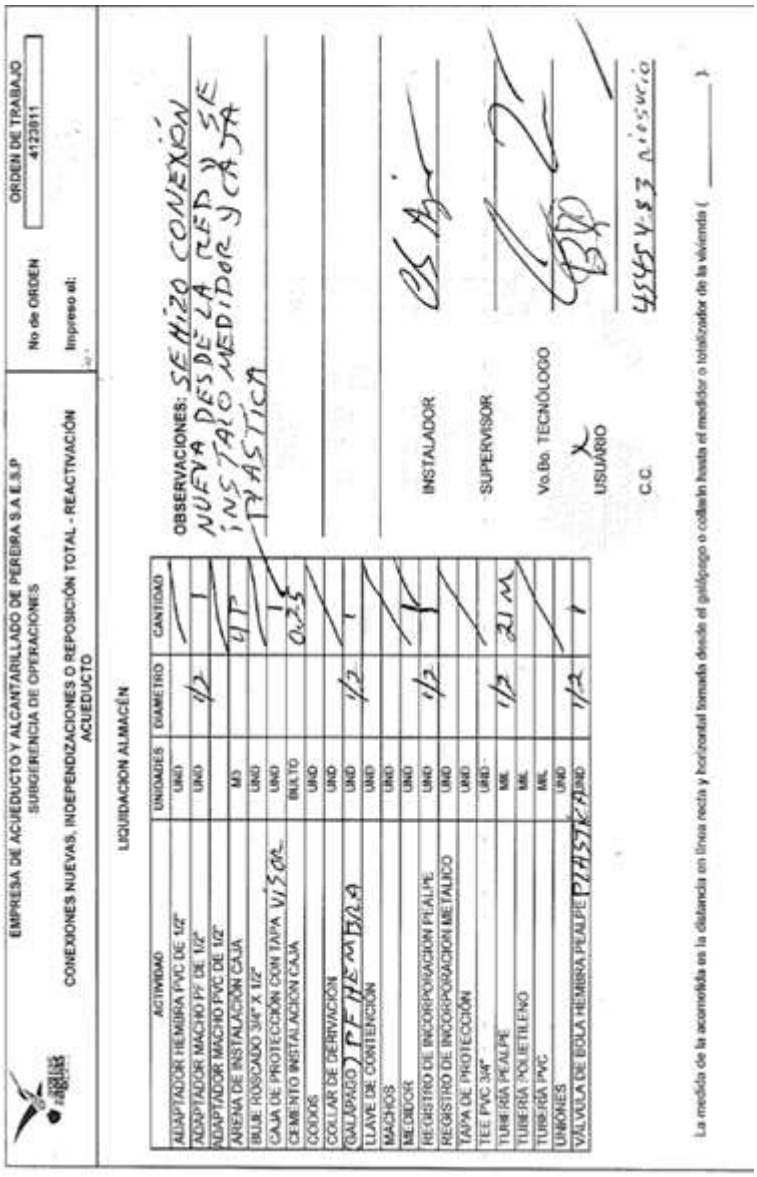
OBRA HIDRÁULICA

CÓDIGO	DIÁMETRO	SELECCIÓN
200000045	½"	
200000044	3/4"	
200000045	1"	

OBRA CIVIL

CÓDIGO	TIPO DE VÍA	METRO LINEAL
1570300240	EN ANDÉN SIN ACABADO	

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



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES
CONEXIONES NUEVAS, INDEPENDIZACIONES O REPOSICIÓN TOTAL - REACTIVACIÓN ACUEDUCTO

No de ORDEN
Impreso el:
ORDEN DE TRABAJO 4123811

LIQUIDACION ALMACÉN

ACTIVIDAD	UNIDADES	DIAMETRO	CANTIDAD
ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND		
ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	1/2	1
ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"			
ARENA DE INSTALACIÓN CAJA	M3		1/2
BLUE FOSFCADO 3/4" X 1/2"	UND		
CAJA DE PROTECCIÓN CON TAPA VISOR	UND		1
CEMENTO INSTALACIÓN CAJA	BULTO		0.25
CODOS	UND		
COLLAR DE DERIVACIÓN	UND		
CALDEADO PF HEMBRA	UND	1/2	1
LLAVE DE CONTENCIÓN	UND		
MACHOS	UND		
MEDIDOR	UND		1
REGISTRO DE INCORPORACIÓN PEALPE	UND	1/2	1
REGISTRO DE INCORPORACIÓN METÁLICO	UND		
TAPA DE PROTECCIÓN	UND		
TEE PVC 3/4"	UND		
TUBERÍA PEALPE	MIL	1/2	21 M
TUBERÍA POLIETILENO	MIL		
TUBERÍA PVC	MIL		
UNIONES	UND		
VÁLVULA DE BOLA HEMBRA PEALPE PLASTICA	UND	1/2	1

OBSERVACIONES: SE HIZO CONEXION NUEVA DES DE LA RED Y SE INSTALO MEDIDOR Y CAJA PLASTICA

INSTALADOR
SUPERVISOR
Vo.Bo. TECNÓLOGO
USUARIO
C.C. 4545 V.S.3 Diesurio

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

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera ***correcto*** *el cobro del cumplido N°****389971521****, por valor de* ***$7.077.101*** *financiado en 36 cuotas mensuales diferido en 36 cuotas mensuales por valor de* ***$225.049,93*** *; 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 febrero de 2024*** *relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matricula No* ***19636735*** *para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.*

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que el procedimiento de INSTALACIÒN DOMICILIARIA por la Independización de matrícula, la cual fue solicitada por el propietario del inmueble, el cual era consiente que debía asumir el costo de la conexión más el valor del medidor el cual fue suministrado por la Empresa, los materiales requeridos fueron suministrados por la Empresa, más la ruptura, excavación, recolección de escombros, reposición de pavimento, y mano de obra, en la orden están relacionados los accesorios que suministro el prestador para dejar la conexión adecuada y que los habitantes del predio con matrícula **19636735**, contaran con la prestación del servicio en forma continua, eficiente y con calidad.

Al efectuar el análisis de los argumentos expuestos por el recurrente, se le aclara que por

políticas internas de la Empresa, todas las conexiones para independización del servicio se realizan nuevas desde la red central, y el valor del trabajo realizado se liquida en forma global, en los ítems de **OBRA CIVIL EN PAVIMENTO DE ACUEDUCTO, la cual incluye la ruptura en vía pavimentada, en este caso se liquidó 11.70, mt en la orden de trabajo se especificó 11.70 la cual fue aceptado por el usuario,** 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° 389971521, por valor de $7.651.697,71 diferido a 36 cuotas de $ 225.049,93 de las cuales se han aplicado dos cuotas.**

Es pertinente aclarar que el reclamante **no manifiesta inconformidad con el cobro del medidor, el cual se realizó mediante cumplido N°389971522 por lo cual, solicitamos a la SSPD, tener en cuenta que la inconformidad del usuario, solo es por el cobro del cumplido o consecutivo N° 389971521**, por lo cual requerimos a la SSPD, en el trámite del recurso de apelación, revisar el item del cobro de la inconformidad, para que no se excedan o extralimiten en la decisión, por items que no fueron objeto de reclamo, por parte del señor JAIRO ANTONIO OSORIO.

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Año inicial	Mes inicial	Valor	Valor cuota
Servicio : ACUEDUCTO										
389971521	INST.DOM ACUEDUCTO	5/02/2024 2:2	DIFER	VIGENTE	2024	Enero	2024	Enero	$7,077,101.40	$225,049.93
									$ 7,077,101.4	
Servicio : MEDIDOR										
389971522	MEDIDOR	5/02/2024 2:2	DIFER	VIGENTE	2024	Enero	2024	Enero	$193,277.31	$6,987.44
									$ 193,277.31	

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

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 ***4123811*** **por la cual el personal de la Empresa efectuó la conexión nueva de acueducto desde la red central en el inmueble con matrícula 19636735 y la obra realizada se cobró mediante cumplido N° 389971521, es correcto y en consecuencia no será objeto de modificación, porque la Empresa realizó la conexión nueva desde la red central hasta el collarín del predio.**

El cobro de los demás items no fueron impugnados por el reclamante, solicitamos a la SSPD, en el trámite de recurso de apelación limitar su decisión a la revisión del item de la OBRA CIVIL DE PAVIMENTO; teniendo en cuenta el cobro del medidor no fueron objeto de reclamación.

Por lo expuesto anteriormente, este despacho **confirma la decisión** que hoy es objeto de recursos por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios, no ordenará la reliquidación de los saldos facturados por otros cobros a través del cumplido No **389971521, a la**

matrícula 19636735.

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del RECLAMO por COBRO DESCONOCIDO.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

El artículo 135 de la Ley 142 de 1994 dispone en cuanto a las acometidas lo siguiente: "La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, sino fueren inmuebles por adhesión. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes" (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 JAIRO ANTONIO OSORIO ARCILA y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 262017-52 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 18 DE ABRIL DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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. 262677-52 de 18 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIAN ANDRES AGUDELO OSPINA** 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	**262677-52**
Fecha Resolución	18 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	JULIAN ANDRES AGUDELO OSPINA
Matrícula No	825471
Dirección para Notificación	MZ 24 CS 19LENINGRADO II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 262677-52

DE: 18 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262677 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 JULIAN ANDRES AGUDELO OSPINA identificado con C.C. No. 1088280515, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262677 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 825471 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 24 CS 19 en el periodo facturado 2024-3

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H23VA834954, y una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **marzo de 2020** el predio de matrícula **Nro.825471** presentaba edad 2 de facturación (**número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con servicio residencial**.) por valor de **$ 68.140,oo pesos**, mediante la factura No. 47900030 con límite de pago el **03 de abril de 2020.**

Ahora bien, en cumplimiento de los lineamientos del Gobierno Nacional por la condición de salud por el Covid-19, **no** se realizó el corte en el predio, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994,** por lo tanto, se radica de nuevo el proceso de corte a partir de Diciembre de 2021, ya con edad 19 y sin pago alguno, se crearon los procesos de corte, así:

Nombre Predio	ALONSO AGUDELO OCAMPO	Dirección	MZ 24 CS 19
Nit Predio		Cédula Predio	
E-Mail		Dirección Ayuda	LENINGRADO II
Barrio	LENINGRADO II - SAN JOAQUIN	Ciclo	CICLOS 12 — Ruta: RUTA 3
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	3.14-EL ACUARIO

Tipo	Causal	Edad	Fecha Generacion	Fecha
	CORTE ACUEDUCTO	42	9/11/2023 8:45:22 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	41	9/10/2023 9:31:55 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	40	21/09/2023 8:27:41 a. m.	
Automatica	CORTE ACUEDUCTO	40	6/09/2023 8:24:48 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	39	18/08/2023 8:56:44 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	38	10/07/2023 9:03:27 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	36	23/05/2023 8:46:52 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	35	21/04/2023 8:55:15 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	34	21/03/2023 9:21:32 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	33	7/02/2023 9:52:10 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	32	13/01/2023 9:04:42 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	31	12/12/2022 9:29:20 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	26	11/07/2022 8:57:36 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	24	19/05/2022 8:51:58 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	23	8/04/2022 8:53:28 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	22	9/03/2022 9:06:34 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	21	11/02/2022 8:33:37 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	20	13/01/2022 9:14:16 a. m.	
	CORTE ACUEDUCTO	19	14/12/2021 9:39:55 a. m.	

Cabe anotar que, los cortes creados no se hicieron efectivos en terreno por oposición del usuario, según refiere el Sistema de Información Comercial.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, es claro que, el usuario realizó una financiación del servicio con un pago inicial de $ 500.000 a la facturación ya generada del periodo de Febrero de 2024 con edad 46, el **día 01 de Marzo de 2023 a las 03:03 pm en Sucursal de EEP Torre Central**, sin embargo, se evidencia en el reporte de la reconexión que no se realiza en el predio por encontrarse reconectado el servicio, según el registro en el Sistema de Información Comercial, **ES PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento facturado en el periodo de **MARZO de 2024.**

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor JULIAN ANDRES AGUDELO OSPINA, la Empresa Aguas y Aguas busca dar al usuario la mayor eficacia y eficiencia en todos y cada uno de los procesos realizados por la Empresa.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-59800** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado

RECONEXION DEL SERVICIO	2024-3	484	0	0	0	59800	-59800

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

- **Artículos 96, 140 y 142 de la Ley 142 de 1994**

ARTÍCULO 96. OTROS COBROS TARIFARIOS. *Quienes presten servicios públicos domiciliarios podrán cobrar un cargo por concepto de reconexión y reinstalación, para la recuperación de los costos en que incurran.*

ARTÍCULO 140. SUSPENSIÓN POR INCUMPLIMIENTO. *<Artículo modificado por el artículo **19** de la Ley 689 de 2001. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que ésta sea bimestral *y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas*

> ***ARTÍCULO 142. REESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO.*** *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

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 JULIAN ANDRES AGUDELO OSPINA identificado con C.C. No. 1088280515 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. 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 JULIAN ANDRES AGUDELO OSPINA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 24 CS 19 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JULIAN ANDRES AGUDELO OSPINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 825471 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 18 DE ABRIL DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262797-52 de 18 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE EMILIO GUTIERREZ TORRES** 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	**262797-52**
Fecha Resolución	18 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	JORGE EMILIO GUTIERREZ TORRES
Matrícula No	19630222
Dirección para Notificación	VIA CONFAMILIAR.BOQUIA.COSTADO.NORTECOMFAMILIAR BOQUIA

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. 4235994

Resolución No. 262797-52

DE: 18 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262797 de 12 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 12 DE ABRIL DE 2024 el señor JORGE EMILIO GUTIERREZ TORRES identificado con C.C. No. 1088290358, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262797 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19630222 Ciclo: 6 ubicada en: VIA CONFAMILIAR.BOQUIA.COSTADO.NORTE en los periodos facturados 2024-2,2023-12,2024-1,2023-11,2024-3

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE ABRIL DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL144419AA el cual registra una lectura acumulada de 0 m3. “Previamente se llamó por vía telefónica al reclamante para la ubicación del predio, a su vez está informa de que tiene en su poder el medidor, al ubicar el lugar se evidencia que no hay ningún tipo de construcción o se observe acometida, toda vez que fue hace largo tiempo, en este instante está cubierto por maleza y queda a un lado de la cancha saliendo a la vía principal”.

En primer término, se le hace saber al peticionario que conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios que: “En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.”. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación anteriores a la reclamación, es decir desde el período de diciembre de 2023.

El concepto SSPD-OJ 2006-258 emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un

término de caducidad que opera a favor de las empresas.

CONCEPTO SSPD 102 DE 2005 OFICINA JURIDICA

El término que tiene el usuario para presentar reclamaciones por facturación es el establecido en el inciso 3º. del artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Al respecto esta Oficina Asesora Jurídica señaló lo siguiente mediante concepto SSPD 20021300000672:

El inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos. Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado.

Bajo el entendido que el termino del artículo 154 citado es más a favor de la empresa que del usuario, el período de facturación no interesa para su contabilización y sólo basta que expiren los cinco meses a partir de la fecha de expedición que contenga la factura para que el usuario pierda el derecho a reclamar.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19630222**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2023/2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	25 m3	25 m3	0 m3	13 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	25 m3	25 m3	0 m3	13 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	25 m3	25 m3	0 m3	13 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	25 m3	25 m3	0 m3	13 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	25 m3	25 m3	0 m3	13 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado pero no se pudo evidenciar en la visita de terreno, no tiene medición.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **diciembre de 2023, enero, febrero, marzo y abril de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de **"NO SE ENCUENTRA MEDIDOR",** razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **13 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **diciembre de 2023, enero, febrero, marzo y abril de 2024,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y para este periodo de facturación no se registró diferencia de lectura ya que es un predio es un lote con maleza que tiene disponibilidad, pero no hay utilización del servicio, de acuerdo a la visita de terreno, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos mencionados **a 0 m3.**

Fotos de la revisión de terreno, del día 17 de abril de 2024,

Se le informa al usuario que el predio actualmente se encuentra en edad 23 de facturación, número de facturas sin cancelar hasta el periodo de abril de 2024, con una cartera actual vigente por el valor de ($7.566.050) menos el valor reliquidado ($468.293) de los últimos 5 periodos que por ley está permitido, quedando pendiente por cancelar el valor $. ($7.097.757), para evitar inconvenientes en la facturación se le recomienda solicitar el retiro e inactivación de la matrícula, para esto se debe estar al día con la cartera.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-468293** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-1	421	0	13	0	26524	-26524
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2023-12	421	0	13	0	18348	-18348
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-3	421	0	13	0	27374	-27374
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-4	421	0	13	0	27374	-27374
	2023-12	421	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	421	0	13	0	27374	-27374
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-2	421	0	0	-1	-5	4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-2	421	0	13	0	19048	-19048
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-3	421	0	13	0	16068	-16068
CONSUMO ACUEDUCTO	2023-12	421	0	13	0	26370	-26370
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2023-12	421	0	0	-1	0	-1

AJUSTE A LA DECENA	2024-4	421	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-4	421	0	13	0	16068	-16068
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-1	421	0	13	0	31462	-31462
AJUSTE A LA DECENA	2024-3	421	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-3	421	0	13	0	32449	-32449
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-1	421	0	13	0	15569	-15569
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-1	421	0	13	0	18468	-18468
AJUSTE A LA DECENA	2024-2	421	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-2	421	0	13	0	16068	-16068
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-2	421	0	13	0	32449	-32449
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-3	421	0	13	0	19048	-19048
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-4	421	0	13	0	32449	-32449
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-4	421	0	13	0	19048	-19048
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2023-12	421	0	13	0	15479	-15479
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-1	421	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-4	421	0	0	-4	-1	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2023-12	421	0	13	0	31258	-31258
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-3	421	0	0	-3	-3	-1

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo promedio facturado a la matrícula No. **19630222,** por la Empresa, respecto al período **diciembre de 2023, enero, febrero, marzo y abril de 2024, será objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JORGE EMILIO GUTIERREZ TORRES identificado con C.C. No. 1088290358 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) JORGE EMILIO GUTIERREZ TORRES enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA CONFAMILIAR.BOQUIA.COSTADO.NORTE 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: JORGE EMILIO GUTIERREZ TORRES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19630222 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 18 DE ABRIL DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262808-52 de 18 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FELIPE POLANCO** 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	**262808-52**
Fecha Resolución	18 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	FELIPE POLANCO
Matrícula No	532754
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 2BRISAS DEL CONSOTA

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. 4236230

Resolución No. 262808-52

DE: 18 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262808 de 15 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 15 DE ABRIL DE 2024 el señor FELIPE POLANCO identificado con C.C. No. 10120685, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262808 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 532754 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 2 en los periodos facturados de ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2024.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE ABRIL DE 2024 en la que participó el señor Edwin baujon 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° P1915MMRAL125774AA el cual registra una lectura acumulada de 1216 m3. Con observacion: ***"Se visita al predio se encuentra medidor registrando normal, el consumo es compartido para dos pisos, 1 y 2, en piso uno las instalaciones están buenas, en piso 2 no hay nadie, desde el medidor no se observan anomalías".***

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2024 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

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	1170	1137	33	21	SIN OBSERVACION
2024	Febrero	1137	1107	30	20	SIN OBSERVACION
2024	Enero	1107	1080	27	20	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 **ENERO, 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.

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 ENERO, 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 FELIPE POLANCO identificado con C.C. No. 10120685 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) FELIPE POLANCO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FELIPE POLANCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 532754 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 18 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. 262801-52 de 18 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGEL MARIA QUIROGA** 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	**262801-52**
Fecha Resolución	18 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	ANGEL MARIA QUIROGA
Matrícula No	1749480
Dirección para Notificación	FCA QUEBRADA.LA.BEDOYAQUINTAS DE PANORAMA II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4236226

Resolución No. 262801-52

DE: 18 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262801 de 15 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 15 DE ABRIL DE 2024 el señor ANGEL MARIA QUIROGA identificado con C.C. No. 10217683, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262801 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1749480 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: FCA QUEBRADA.LA.BEDOYA en el periodo facturado de Abril 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 16 DE ABRIL DE 2024 en la que participó el señor ANGEL MARIA QUIROGA 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° P1915MMRAL123175AA el cual registra una lectura acumulada de 105 m3. Con observacion: ***"Previamente se llamó por vía telefónica al reclamante y la persona que contesta dice no conocer al usuario, al por fin encontrar el predio se halla medidor dentro del finca o inmuebles escalas hacia abajo, como también se observa que la casa está desocupado".***

Con relación al consumo facturado, para el Periodo de Marzo de 2024 se registró **5 m^3**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que el **medidor no se pudo leer**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios. Cabe anotar, que el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del predio.

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

Ley 142 de 1994.

Ahora bien, el periodo de MARZO de 2024 se facturo por promedio y no se obtuvo la lectura del equipo de medida y la actualización de la lectura se genera cuando se tiene diferencia, para el próximo periodo que se logre tomar la diferencia en el medidor el sistema generara los ajustes correspondientes de la facturación.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1749480** por la Empresa, respecto al periodo de **MARZO DE 2024, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de cobro por promedio, facultados ampliamente por el ordenamiento jurídico, por lo cual, **no serán objeto de reliquidación** por parte de éste Departamento

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 ANGEL MARIA QUIROGA identificado con C.C. No. 10217683 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) ANGEL MARIA QUIROGA enviando citación a Dirección de Notificación:, FCA QUEBRADA.LA.BEDOYA 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: ANGEL MARIA QUIROGA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1749480 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 18 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. 262868-52 de 18 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS CARLOS CANO RAMIREZ** 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	**262868-52**
Fecha Resolución	18 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2024
Nombre del Peticionario	LUIS CARLOS CANO RAMIREZ
Matrícula No	19608826
Dirección para Notificación	CRA 25 67B 11 CUBACUBA

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. 262868-52

DE: 18 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262868 de 17 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 17 DE ABRIL DE 2024 el señor LUIS CARLOS CANO RAMIREZ identificado con C.C. No. 10084641, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262868 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19608826 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 41 CS 27 - CR 25 # 80 - 45 PS 3 en el periodo facturado 2024-2.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 19608826, con dirección MZ 41 CS 27 - CR 25 # 80 - 45 PS 3 Barrio CORALES, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA81741AA el cual registra una lectura acumulada de 468 m3.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Febrero 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.” Así el usuario manifieste que el predio se encontraba desocupado, en este periodo que comprende desde el día 20 de Enero al 17 de Febrero de 2024, el equipo de medida avanzó de 465 m3 a 468 m3 arrojando una diferencia de 3 m3 los cuales se facturaron en su totalidad.

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. **19608826** por la Empresa, respecto al período de **Febrero 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 LUIS CARLOS CANO RAMIREZ identificado con C.C. No. 10084641 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS CARLOS CANO RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 25 67B 11 CUBA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS CARLOS CANO RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19608826 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 18 DE ABRIL DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon