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. 9720-52 de 19 DE ABRIL DE 2024.

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

Resolución No	**9720-52**
Fecha Resolución	19 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE MAYO DE 2024
Nombre del Peticionario	DEISY MERCEDES GOMEZ RENDON
Matrícula No	19608434
Dirección para Notificación	CLL 80 # 37 - 04 PS 3CUCHILLA DE LOS CASTROS

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. 4237380

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 17 DE ABRIL DE 2024, la señora DEISY MERCEDES GOMEZ RENDON, 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 18 DE ABRIL DE 2024, y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA80414AA que pertenece al predio con matricula No 19608434, tenía una lectura acumulada de 364 m3, en buen estado de funcionamiento, y no para REVISAR 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 **-17008** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19608434.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2024-3	414	0	12	0	25268	-25268
2501	2024-3	414	0	12	0	29953	-29953
1095	2024-3	414	0	12	0	-17485	17485
1090	2024-3	414	0	12	0	-20727	20727

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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. 21880-52 de 19 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CENAIDA ORTIZ GALVIS** 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	**21880-52**
Fecha Resolución Recurso	19 DE ABRIL DE 2024
RECLAMO	262420 de 20 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**CONFIRMA**
Fecha del Aviso	30 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE MAYO DE 2024
Nombre del Peticionario	CENAIDA ORTIZ GALVIS
Identificación del Peticionario	42106906
Matrícula No.	857144
Dirección para Notificación	CS 2 A RESTREPO

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. 21880-52

DE: 19 DE ABRIL DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21880 DE 1 DE ABRIL DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 262420 DE 18 DE MARZO DE 2024**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CENAIDA ORTIZ GALVIS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42106906 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 262420-52 de 20 DE MARZO DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBROS POR PROMEDIO de la factura con matrícula No. 857144 Ciclo 11, ubicada en la dirección CS 2 A, Barrio RESTREPO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2023-10, 2023-11, 2023-12, 2024-1, 2024-2, en el reclamo se reviso que en los periodos reclamados, la Empresa ha liquidado consumos promedios, de 5 m3 de acuerdo a su promedio y al consumo de una persona al mes, Se le informo los requisitos para que la Empresa pueda realizar el traslado del medidor, pues ella tambien debe acondicionar el hueco donde va ir ubicado el medidor, afuera de la reja, el cual debe estar listo el dia que radique los documentos, porque la empresa enviará el revisor al dia siguiente o dos dias despues a verificar las condiciones técnicas Se le aclara que el traslado del medidor no lo puede realizar personal ajeno a la Empresa, porque esta prohibido al usuario manipular las redes locales de la empresa, y para realizar dicho traslado se debe proceder a suspender el servicio de agua en el sector.

Que el recurrente por escrito presentado el día 1 DE ABRIL DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión así: al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primer lugar, se debe aclarar que la reclamación 262420, fue declarada no procedente, porque la solicitud, presentada de reliquidar, no daba lugar, teniendo en cuenta que en los últimos 5 periodos se le habia facturado 5 m3 mensuales, por la imposibilidad técnica que se presenta al tener el medidor encerrado entre rejas. y para poder trasladar el medidor, el usuario debe realizar la solicitud en el centro de servicios o por la página web, cumpliendo los requisitos establecidos. Se adjunta resumen de los consumos facturados a este predio:

Lecturas del predio 857144 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (52)

Servicic	Año	Mes	nActi	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Observación
ACUEDI	2024	Abril	1	856	856	5	5	I	16/04/2024	CERRADO NO HAY LLAVES
ACUEDI	2024	Marzo	1	856	856	5	5	V	16/03/2024	CERRADO NO HAY LLAVES
ACUEDI	2024	Febrero	1	856	856	6	5	V	17/02/2024	CERRADO NO HAY LLAVES
ACUEDI	2024	Enero	1	856	856	5	5	I	19/01/2024	CERRADO NO HAY LLAVES
ACUEDI	2023	Diciembre	1	856	856	5	5	V	19/12/2023	CERRADO NO HAY LLAVES
ACUEDI	2023	Noviembre	1	856	856	5	5	V	19/11/2023	CERRADO NO HAY LLAVES
ACUEDI	2023	Octubre	1	856	856	5	5	V	20/10/2023	REVISAR MEDIDOR
ACUEDI	2023	Septiembre	1	856	856		6	V	19/09/2023	CERRADO NO HAY LLAVES

Segundo: Cuando el personal del Departamento de Servicio al Cliente, se desplazó para visitar el predio, no fue posible ingresar, al llamar via telefónica a la reclamante manifestó: *que ella solicita que le trasladen el medidor ya que se encuentra encerrado con una reja que ella va a gestionar para hacerlo reubicar a través de sus propios medios no puede atender la visita porque no se encuentra en el sector medidor con llaves*"

Tercero: Para el traslado del equipo de medida se le informaron los documentos que debe presentar, y ese dia, debe tener ya el hueco listo donde va a estar ubicado el medidor en la via pública, es decir, el hueco donde se debe ubicar la caja de protección, y asi se pueda programar al revisor de Matrículas. La ejecución de la orden de trabajo genera costos que debe asumir el propietario del inmueble.

- Fotocopia de la cédula de ciudadania del propietario del predio
- Documento que identifique al propietario: puede ser cualquiera de los siguientes:

  - Escritura
  - Certificado de tradición con fecha de expedición máximo de 15 dias
  - Factura del predial del año el curso
  - Compraventa donde se identifique el número de ficha catastral
  - Documento declaración de posesión (disponible en la casilla donde será atendido)

- Poder autenticado donde debe indicar la dirección del predio (en caso de que el trámite lo realice un tercero)
- Última factura cancelada

.

Hasta la fecha no se observa que el propietario o propietaria, haya presentado los documentos a la Empresa para que se pueda generar la respectiva orden de trabajo.

Cuarto: En el escrito del recurso solicita, nueva revisión, solicitud que no tiene relación con el asunto inicial de la reclamación, el cual solicitaba revisar los consumos facturados al predio, por lo tanto, y de acuerdo a los puntos espuestos, no se accede y se confirma en todas sus partes la resolución 262420-52 de 20 DE MARZO DE 2024. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

No es responsabilidad de la Empresa, adecuar el sitio para el traslado, sino del suscriptor del servicio, quien tiene el medidor encerrado, incumpliendo el contrato de condiciones uniformes, el cual establece que se debe tener en un lugar de fácil acceso.

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 COBROS POR PROMEDIO.

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."

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 CENAIDA ORTIZ GALVIS y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 262420-52 de 20 DE MARZO DE 2024, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor RICARDO ANTONIO VELASQUEZ LOPEZ, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 DE ABRIL DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 21882-52 de 19 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ NELLY ARIAS GARCIA** 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	**21882-52**
Fecha Resolución Recurso	19 DE ABRIL DE 2024
RECLAMO	262348 de 18 DE MARZO DE 2024
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	30 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE MAYO DE 2024
Nombre del Peticionario	LUZ NELLY ARIAS GARCIA
Identificación del Peticionario	66801705
Matrícula No.	131987
Dirección para Notificación	CL 19 # 1- 28 SALAZAR LONDONO

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. 4234309

Resolución No. 21882-52

DE: 19 DE ABRIL DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21882 DE 1 DE ABRIL DE 2024 SOBRE RECLAMO No. 262348 DE 13 DE MARZO DE 2024

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LUZ NELLY ARIAS GARCIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 66801705 **interpuso por fuera de los términos legales** Recurso de Reposición contra Resolución No. 262348-52 de 18 DE MARZO DE 2024, mediante la cual se declaró **NO PROCEDENTE** el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 131987 Ciclo 3, ubicada en la dirección CL 19 # 1- 28, Barrio SALAZAR LONDONO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2023-11, 2023-12, 2024-1, 2024-2 y 2024-3. en el cual reclamó: *USUARIA INCONFORME CON EL COBRO DE LOS CONSUMOS QUE LE VIENEN FACTURANDO AL PREDIO , ASEGURA QUE ES SOLAMENTE UNA PERSONA EN EL PREDIO Y NO SABE EL POR QUE DE ESE CONSUMO TAN EXAGERADO , SOLICITA AYUDA POR QUE EN EL PREDIO SOLAMENTE HABITA UNA PERSONA , Y NO COMPRENDE A QUE SE DEBEN DICHOS COBROS . NI TAMPOCO LA DIFERENCIA DE LECTURA . SOLICITA RELIQUIDACION .* La Resolución No. 262348-52 de 18 DE MARZO DE 2024, fue notificada por correo electrónico el día 19 de marzo de 2024, Se adjunta copia del certificado de la notificación,realizado al correo: ariasnelly2019@gmail.com.

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

Lleida.net

Identificador del certificado: E108267230-S

El operador de comunicaciones electrónicas "LLEIDA S A S" en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

Detalles del envío

Nombre/Razón social del usuario: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PERERIRA SAS.ESP. (CC/NIT 816002020-7)

Identificador de usuario: 454810

Remitente: EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co <454810@mailcert.lleida.net> (originado por "peticiones@aguasyaguas.com.co" <peticiones@aguasyaguas.com.co>)

Destino: ariasnelly2019@gmail.com

Fecha y hora de envío: 19 de Marzo de 2024 (08:21 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 19 de Marzo de 2024 (08:22 GMT -05:00)

Asunto: NOTIFICACION ELECTRONICA POR RECLAMACION RADICADA EN AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A E.S.P Rad.262348 (EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co)

Mensaje:

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-multipart-Unknowfilename0.dat	Ver archivo adjunto.
HTML	Content1-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content2-application-221334_Resolucion-PQR-261304.pdf	Ver archivo adjunto.

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 19 de Marzo de 2024

Lleida S.A.S. Calle 81 #11 - 55 Piso 9 Bogotá D.C. Colombia

Que el recurrente por escrito presentado el día 1° DE ABRIL DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión e informa que tenia fuga invisible, en el lavaplatos, y considera que por esa causa se le puede reliquidar el consumo, pero no permtió revisión con geófono, ni revisión para la determinar la causa de la desviación significativa, ni mucho menos con ocasión del reclamo ni del recurso.

Por medio del presente escrito y con fundamento en la ley 142 de 1994 o Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, presento a usted Recurso (s) de Reposición y en subsidio de Apelación.

Para que: Se aclare X
Se revoque X o
Se modifique X, la decisión tomada a través de:

Resolución # 262348. del _____
Oficio # _____ del _____

Porque el predio tenia fuga invisible en el lavaplatos

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P resolvió en primera instancia la reclamación mediante Resolución No. 262348-52 de 18 DE MARZO DE 2024, por el cual se declaró **NO PROCEDENTE,** teniendo en cuenta lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 14 DE MARZO DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA69397AA el cual registra una lectura acumulada de 3740 m3. "Se visita el predio el cual no es posible entrar al predio, a realizar revisión, la señora que vive en el predio no permite ingresar ella no tiene autorización, se observa el medidor durante 26 minutos y no para, dentro del predio no hay consumo según la señora que está allí, en el predio viven cuatro personas, tres en el piso dos y uno en el piso uno piso 1 con candado".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. ***131987,*** *se ha facturado de la siguiente manera:*

Períodos 2023/2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Marzo	3724 m3	3678 m3	46 m3	46 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	3678 m3	3327 m3	351 m3	351 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	3327 m3	3011 m3	316 m3	316 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	3011 m3	2754 m3	257 m3	257 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	2754 m3	2638 m3	116 m3	116 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	2638 m3	2546 m3	92 m3	92 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo ***NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2023, ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2024,*** *ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio,*

- *Para el periodo de noviembre de 2023, el equipo de medida avanzó* ***(2638 m3 a 2754 m3),*** *arrojando una diferencia de lectura de 116 m3.*
- *Para el periodo de diciembre de 2023, el equipo de medida avanzó* ***(2754 m3 a 3011 m3),*** *arrojando una diferencia de lectura de 257 m3.*
- *Para el periodo de enero de 2024, el equipo de medida avanzó* ***(3011 m3 a 3327 m3),*** *arrojando una diferencia de lectura de 316 m3.*
- *Para el periodo de febrero de 2024, el equipo de medida avanzó* ***(3327 m3 a 3678 m3),*** *arrojando una diferencia de lectura de 351 m3.*
- *Para el periodo de marzo de 2024, el equipo de medida avanzó* ***(3678 m3 a 3724 m3),*** *arrojando una diferencia de lectura de 46 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.*

Se le informa a la usuaria que la empresa ha realizado intentos de visita al predio con el fin de determinar a qué se debe el aumento significativo del consumo, pero la usuaria no ha permitido el ingreso al predio,

El día 17 de agosto se realizó visita con el servicio de geófono al predio realizada por el

funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO, el cual dejó como observación en el acta de visita, "La usuaria no permite la revisión se observa el medidor durante varios minutos no presenta movimiento estando el predio sin consumo".

*En la última visita de terreno realizada el día 14 de marzo de 2024, tampoco permitió el ingreso al predio, por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, el cual es un servicio adicional que tiene un costo aproximado de $**105.000 pesos** o puede remitirse a un servicio particular ya que no permite el ingreso, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda a su reparación**,** evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación.*

La mencionada decisión se notificó por **correo electrónico, el día 19 de marzo de 2024**, al reclamante en los términos de los artículos 67 y 68 Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y en la misma se le hizo saber a la parte interesada, el derecho que le asiste a agotar la vía administrativa, mediante la interposición de los Recursos 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 subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, siempre que se dé cumplimento a lo establecido en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994**, en cuanto que para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso y/o reclamación,** o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos de facturación**.** (resaltado es nuestro).

Que encontrándose **por fuera del término legal**, presentó escrito donde manifiesta que presenta Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, contra la decisión inicial, escrito al cual no acompañó copia de la factura que acreditara el pago de aquellas sumas que no eran objeto de reclamación, de tal suerte que si su inconformidad versaba sobre **el consumo de los últimos 5 periodos** facturados debió efectuar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación, como requisito para impugnar la decisión inicial, **la cual la radicó <u>el 1° de abril de 2024. Al período de marzo de 2024, presenta un saldo pendiente por pagar de $11.608.120, con edad de facturación de 51 facturas en mora, último abono lo realizaron en marzo de 2020.</u>** Es decir es un predio con servicio reconectado de manera ilegal o irregular, porque sin mediar pago se encuentra disfrutando el servicio.

PRUEBAS ANALIZADAS POR ESTA INSTANCIA PARA EL ESTUDIO DEL ESCRITO DE LOS RECURSOS:

Al revisar en forma minuciosa el sistema de información comercial, observamos que al momento de presentación del escrito de los recursos **1 DE ABRIL DE 2024** la matrícula reclamante presentaba saldo pendiente por cancelar, correspondiente **al período reclamado o los conceptos(dependiendo),** es decir, ***<u>a la fecha de presentación del recurso</u>*** no había cumplido el requisito, porque ***no efectuó el pago a favor de la empresa por las sumas no reclamadas***, presentando así mora en el pago de la facturación; es decir, no cumplió el requisito de procedibilidad, consagrado en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, debió efectuar el pago de los cargos fijos y el consumo que considera se debió facturar, **aproximadamente $6.000.000 y adjuntar el recibo de pago al escrito de los recursos.**

Igualmente, vencido el tiempo para interponer los recursos de Ley, **impugnó la antedicha decisión, presentando escrito el día 1° de abril de 2024**, donde manifiesta que presenta Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, contra la

decisión inicial. y al revisar los archivos del Departamento de Servicio al Cliente y se pudo verificar que la decisión en mención no fue recurrida oportunamente, **el termino venció el 27 de marzo de 2024** , en consecuencia el acto quedó debidamente ejecutoriado por lo que sus efectos legales son de aplicación inmediata y definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 C.P.A.C.A.

Así las cosas, la viabilidad del recurso que se revisa por fuera de los términos, **habiéndose presentado el día 1° de abril de 2024**, ante la oficina de Servicio al Cliente, y por no haber acreditado el pago de las sumas no reclamadas.

En tal virtud, ante la inobservancia de los requisitos legales referidos, de conformidad con lo esbozado en el artículo 155(3) de la ley 142 de 1994, es claro que se debe dar aplicación a lo consagrado en el artículo **78 de La Ley 1437 del 2011 CPACA** que ordena el rechazo de los recursos si el escrito con el cual se formulan, no reúne los requisitos expuestos, pues si bien es cierto que el legislador aseguró el principio de la doble instancia en la vía administrativa para el tema de los servicios públicos domiciliarios, también lo es que esa garantía no opera por sí misma, sino que el recurrente debe cumplir con todo lo que señala la misma ley a efectos de que se surta el trámite y se adopte una decisión de fondo, luego en este caso en particular se denota que no se reúnen los presupuestos procesales ni legales para dar trámite a la vía administrativa que se pretende agotar.

Así las cosas, luego del análisis fáctico y jurídico al acervo probatorio que reposa en el expediente para el caso sometido a examen, se advierte la omisión de: **la falta del pago de las sumas no objeto de reclamación y presentado por fuera de los terminos legales,** falencia que constituye suficiente argumento para que este Departamento considere que no es procedente efectuar análisis de fondo al petitum, de conformidad con lo dispuesto en las normas citadas y en consecuencia el escrito será Rechazado de plano y no habrá pronunciamiento con respecto a las pretensiones incoadas. (*estaba activa la pagina web para presentar pqrs, es decir el portal de la empresa funciona las 24 horas los 7 dias de la semana*)

Es de aclarar que de conformidad con las normas citadas, habida cuenta que se impetró el recurso de Apelación como subsidiario de la Reposición, el usuario se encuentra facultado para interponer el recurso de queja directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial de Occidente, previo el cumplimiento de los requisitos de ley.

Lo anterior con fundamento legal en la norma especial y preferente en la regulación de los servicios públicos:

ARTÍCULO 155 LEY 142 DE 1994.- *Del pago y de los recursos. Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta. Salvo en los casos de suspensión en interés del servicio, o cuando esta pueda hacerse sin que sea falla del servicio, tampoco podrá suspender, terminar o cortar el servicio, hasta tanto haya notificado al suscriptor o usuario la decisión sobre los recursos procedentes que hubiesen sido interpuestos en forma oportuna.*

*Sin embargo, **para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.** (subrayado y negrilla fuera de texto)*

LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78

Artículo 77. Requisitos. *Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación*

personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.

3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.

4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Artículo 78. Rechazo del recurso. *Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.*

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. Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a) LUZ NELLY ARIAS GARCIA, identificado con C.C. No. 66801705, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

ARTICULO SEGUNDO. Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor LUZ NELLY ARIAS GARCIA, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. .

ARTÍCULO TERCERO. Contra la presente decisión procederá el Recurso de Queja, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco días siguientes a la fecha de notificación de la misma, el cual deberá ser interpuesto directamente por el interesado ante la entidad referida, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín, Avenida 33 No 74 B 253.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 19 DE ABRIL DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262673-52 de 19 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ALFONSO MARTINEZ GARCIA** 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	**262673-52**
Fecha Resolución	19 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE MAYO DE 2024
Nombre del Peticionario	LUIS ALFONSO MARTINEZ GARCIA
Matrícula No	751578
Dirección para Notificación	CR 8 # 14- 22 A.COMUN 00CENTRO

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. 4229793

Resolución No. 262673-52

DE: 19 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262673 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 LUIS ALFONSO MARTINEZ GARCIA identificado con C.C. No. 75062893, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262673 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 751578 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 8 # 14- 22 A.COMUN 00 en los periodos facturados 2023-11,2023-12,2024-1,2024-2,2024-3.

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

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

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador. **Situaciòn que no se cumple a cabalidad en el predio reclamante.**

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

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

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

registrados por su medidor.

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **751578**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación
Mar/24	67 m^3	134 m^3	0 m3	67 m3	Cobro Promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Feb/24	66 m^3	113 m^3	0 m^3	66 m^3	Cobro Promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Ene/24	66 m^3	104 m^3	0 m^3	66 m^3	Cobro Promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Dic/23	65 m^3	98 m^3	0 m^3	65 m^3	Cobro Promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Nov/23	65 m^3	84 m^3	0 m^3	65 m^3	Cobro Promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE ABRIL DE 2024 en la que participó el señor Luis Alfonso Martinez - vía telefónica como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN 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° P1615MMRSA80889AA el cual registra una lectura acumulada de **3579 m3*. Se visita el predio el día miércoles 3 de abril y no está el encargado para que atienda, se llama al número dado y se acuerda con el usuario para el día jueves 4 de abril atender el reclamo, se va el predio nuevamente no está la encargado se llama nuevamente al teléfono dado y me contesta el usuario que no me puede atender no se pudo atender reclamo, usuario dice que vuelve a ser nuevamente la solicitud, se toma lectura al medidores el cual tiene brazalete, se revisa el estado del mismo.***

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar en **2 oportunidades** la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe propiciar la forma de contactarlo, establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Cabe anotar que, de acuerdo a lo registrado para el predio en el Sistema de Informaciòn Comercial, se evidencia que aún persisten las irregularidades en las instalaciones del predio, de lo cual, la no tener el Sistema hidráulico de matrícula Mama y matriculas hijas normalizado, no se aplica correctamente el descontar y repartir para el predio, por lo cual, se factura por un consumo promedio para el 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.***

Se corrobora además, que esta es una situación reiterativa, y de lo cual, mediante la **Resolución 251682-52 del 11 de Agosto de 2022**, ya se había informado, así:

Se verifica el módulo de lecturas y el consumo del totalizador presenta irregularidad, este se encuentra registrando menor consumo que lo que consumieron las hijas, se evidencia en la visita técnica que en el predio modificaron la red interna de distribución y por tal razón el macromedidor se encuentra submidiendo, por lo tanto, se le informa que debe autorizar a la Empresa para realizar las adecuaciones y unificar las acometidas, con el fin que el ingreso del servicio al predio se registre en su totalidad en el macromedidor y opere el descontar y repartir.

Cabe anotar que, la Empresa confirma de nuevo que realizadas las adecuaciones en el predio para normalizar el Sistema Totalizador, y una vez que el macromedidor registre el ingreso total del servicio en dos periodos de facturación y opere el descontar y repartir, se determinará el consumo promedio actual del predio, la Empresa determinará si procede la reliquidación de los últimos cinco periodos de facturación comprendidos desde **Noviembre de 2023 a Marzo de 2024**.

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. **751578** por la Empresa, respecto a los períodos de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2023, ENERO, FEBRERO y MARZO de 2024, SON CORRECTOS**, los valores objeto de reclamación no serán modificados, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS ALFONSO MARTINEZ GARCIA identificado con C.C. No. 75062893 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 LUIS ALFONSO MARTINEZ GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 8 # 14- 22 A.COMUN 00 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS ALFONSO MARTINEZ GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 751578 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 19 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. 262811-52 de 19 DE ABRIL DE 2024.

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

Resolución No	**262811-52**
Fecha Resolución	19 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE MAYO DE 2024
Nombre del Peticionario	FERNANDO LOPEZ GALLEGO
Matrícula No	19575399
Dirección para Notificación	CL 94 # 14 - 03 TORRE B APTO 202VILLA OLIMPICA

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. 4236210

Resolución No. 262811-52

DE: 19 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262811 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 FERNANDO LOPEZ GALLEGO identificado con C.C. No. 18504984, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 262811 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19575399 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CL 94 # 14 - 03 TORRE B APTO 202 en los periodos facturados 2023-11,2023-12,2024-1,2024-2,2024-3.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE ABRIL DE 2024 en la que participó la señora Inés López gallego como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° D14BA074306 el cual registra una lectura acumulada de **652 m3***.* ***Se visita apartamento y se encuentra medidor frenado, con llaves abiertas medidor no registra, en el predio las instalaciones están buenas.***

Asi las cosas, al revisar el histórico de lecturas se observa que en los periodo de **NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2023, ENERO, FEBRERO y MARZO de 2024** no se ha facturado el consumo correcto por la condición de **CERRADO NO HAY LLAVES** y **REVISAR MEDIDOR**, y la empresa ha facturado y liquidado consumo por **0 m^3**, **9 m^3**, **9 m^3, 10 m^3** y **11 m^3** respectivamente, siendo este el Consumo Promedio registrado de acuerdo al promedio del registro del histórico de consumos del predio, sin ser este un consumo promedio errado y de acuerdo a lo registrado por el equipo técnico , lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

Por lo anterior, este Departamento considera **NO PROCEDENTE** reliquidar o modificar el consumo promedio facturado en los periodos **NOVIEMBRE, DICIEMBRE de 2023, ENERO, FEBRERO y MARZO de 2024.**

Cabe anotar que, se solicita mediante la **OT 4243993** al Departamento de CPNT el Cambio del

equipo de medida en el predio, proceso que se realizará en pocos días, y que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del predio, a su vez, se podrá evaluar durante **dos periodos seguidos** el promedio correcto del predio con Matricula **Nro. 19575399**, registro que de requerirse, **con una nueva solicitud permitirá hacer los ajustes y modificaciones a los periodos reclamados y permitirá el registro correcto.**

FUNDAMENTOS LEGALES

El Contrato de Condiciones Uniformes de Aguas y Aguas de Pereira. **RESOLUCIÓN No.182 Mayo** 7 de 2004 consagra:

CLAUSULA VIGESIMA TERCERA. IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN: *Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos de agua, su valor podrá establecerse así:*

1. Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor y/o usuario, durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral, y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso y el consumo hubiese sido medido con instrumentos.

2. De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, con base en los consumos promedios de otros suscriptores y/o usuarios durante los últimos tres (3) períodos de facturación, cuando es bimestral y seis (6) períodos de facturación, cuando sea mensual, si las características de los consumidores beneficiados con el contrato de los otros suscriptores y/o usuarios, fuere similar a los de quienes se benefician del contrato cuyo consumo se trata de determinar.

3. De no ser posible aplicar los procedimientos descritos en los numerales anteriores, el cálculo se realizará con base en aforo individual que se haga, o una estimación, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato."

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 FERNANDO LOPEZ GALLEGO identificado con C.C. No. 18504984 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 FERNANDO LOPEZ GALLEGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 94 # 14 - 03 TORRE B APTO 202 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FERNANDO LOPEZ GALLEGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19575399 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 19 DE ABRIL DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 262809-52 de 19 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA YOLANDA GIRALDO GIRALDO** 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	**262809-52**
Fecha Resolución	19 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE MAYO DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA YOLANDA GIRALDO GIRALDO
Matrícula No	19610952
Dirección para Notificación	CL 17 A # 30 B - 51 PS 2SAN LUIS GONZAGA

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. 4236203

Resolución No. 262809-52

DE: 19 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262809 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 la señora MARIA YOLANDA GIRALDO GIRALDO identificado con C.C. No. 42055681, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262809 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19610952 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 17 A # 30 B - 51 PS 2 en los periodos facturados 2024-1,2024-2,2024-3.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE ABRIL DE 2024 en la que participó la señora Yolanda Giraldo como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° A15FA257859 el cual registra una lectura acumulada de **1007 m3***.* ***Instalaciones en buen estado, viven tres personas predio con un baño, medidor frenado.***

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 los periodos de **ENERO, FEBRERO y 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 utilización del servicio en el predio, lo cual es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **2 m^3**, **1 m^3** y **0 m^3,** en **Enero** avanzó de **1004 m^3 a 1006 m^3,** en **Febrero** avanzó de **1006 m^3 a 1007 m^3** y en **Marzo de 2024** permaneció en **1007 m^3**, situación que sin tener registro alguno de la condición actual del equipo de medida en el reporte del lector, se factura como bajo consumo.

Cabe anotar que, se solicita mediante la **OT 4243976** del Departamento de CPNT el Cambio del equipo de medida en el predio, proceso que se realizará en pocos días, y que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del predio.

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 **ENERO por 2 m^3, FEBRERO por 1 m^3** y **MARZO de 2024 por 0 m^3**, **SON CORRECTOS** y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así

cumplimiento a la legislación vigente, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

Cabe anotar que, el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA YOLANDA

GIRALDO GIRALDO identificado con C.C. No. 42055681 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA YOLANDA GIRALDO GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 A # 30 B - 51 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: MARIA YOLANDA GIRALDO GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19610952 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 19 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. 262849-52 de 19 DE ABRIL DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA PULGARIN** 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	**262849-52**
Fecha Resolución	19 DE ABRIL DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE ABRIL DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE MAYO DE 2024
Nombre del Peticionario	ANA PULGARIN
Matrícula No	19623560
Dirección para Notificación	CL 152 A # 14 B - 16 TORRE A APTO 1004GALICIA

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. 4237183

Resolución No. 262849-52

DE: 19 DE ABRIL DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 262849 de 16 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 16 DE ABRIL DE 2024 la señora ANA PULGARIN identificado con C.C. No. 42143016, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 262849 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19623560 Ciclo: 14 ubicada en: CL 152 A # 14 B - 16 TORRE A APTO 1004 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 18 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° P1915MMRAL126085AA el cual registra una lectura acumulada de 228 m3. Con observacion: ***"Desde portería autorizan a revisar el medidor, ya en el edificio se evidencia que en el apartamento no hay nadie, habita una persona el inmueble hace cerca de 25 días aproximadamente 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 228 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 221 a 223 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-36808** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-3	486	2	10	4211	21057	-16845
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-3	486	0	0	0	-2	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-3	486	2	10	4992	24961	-19969
AJUSTE A LA DECENA	2024-3	486	0	0	-1	-5	4

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, *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 ANA PULGARIN identificado con C.C. No. 42143016 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) ANA PULGARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 152 A # 14 B - 16 TORRE A APTO 1004 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANA PULGARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19623560 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 19 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