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. 263350-52 de 17 DE MAYO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CESAR 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	**263350-52**
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2024
Nombre del Peticionario	CESAR GALLEGO
Matrícula No	1870666
Dirección para Notificación	crq@gmail.comCERRITOS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4248981

Resolución No. 263350-52

DE: 17 DE MAYO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 263350 de 6 DE MAYO 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 6 DE MAYO DE 2024 el señor CESAR GALLEGO identificado con C.C. No. 19474253, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 263350 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1870666 Ciclo: 14 ubicada en: CONDOMINIO QUINTAS DE CERRITOS - AREA COMUN en los periodos facturados 2024-2,2024-1,2024-3,2024-4.

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).

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.

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. **1870666**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	860 M3	629 M3	231 M3	76 m3	Cobro Por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	747 m3	581 m3	166 m3	76 m3	Cobro Por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	816 m3	573 m3	243 m3	76 m3	Cobro Por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	820 m3	561 m3	259 m3	68 m3	Cobro Por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 de mayo de 2024, por parte del equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que la PROPIEDAD HORIZONTAL cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida principal tiene instalado el TOTALIZADOR N. 00001, el cual registra una lectura acumulada de **104344 m3**, "Se visita el conjunto quinta de cerritos y se encuentra el macro medidor registrando normal, se revisa el área común el cual es solo la portería donde no se detectan fugas, ahora hace cerca de un mes arreglaron tubería, interna que pasa por el prado de la casa 13, donde hace 2 meses hubo otra reparación."

Se Analizó el módulo de lectura:

- El periodo de diciembre de 2023 la diferencia del consumo del área común menos el consumo facturado a las hijas fue de 239 m3 se reliquido a 68 m3, por medio de la resolución N. 261233 del 25 de enero de 2024 ya se hizo pronunciamiento, por ende, se encuentra en firme y no será objeto de debate en la presente resolución.

- El periodo de enero de 2024 la diferencia del consumo del área común menos el consumo facturado a las hijas fue de 259 m3 de los cuales se facturaron 68 m3 de consumo promedio.

- El periodo de febrero de 2024 la diferencia del consumo del área común menos el consumo facturado a las hijas fue de 243 m3 de los cuales se facturaron 76 m3 de consumo promedio.

- El periodo de marzo de 2024 la diferencia del consumo del área común menos el consumo facturado a las hijas fue de 166 m3 de los cuales se facturaron 76 m3 de consumo promedio.

- El periodo de abril de 2024 la diferencia del consumo del área común menos el consumo facturado a las hijas fue de 231 m3 de los cuales se facturaron 76 m3 de consumo promedio.

La fuga presentada en el predio ya reparada el usuario afectó el consumo de los periodos de **febrero, marzo y abril de 2024** y la Empresa facturó un consumo promedio superior por la desviación significativa que se venía presentando en el predio, al hacer visita de técnica del día 9 de mayo de 2024 se evidencia la existencia de la reparación por fuga interna en el predio, por

lo tanto, es procedente realizar una reliquidación de los periodos de **febrero, marzo y abril de 2024**, generando cobro por promedio de **68 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo).

Finalmente, se clara que la empresa ya ha realizado varias reliquidaciones desde el año pasado por la presencia de fugas internas en el predio, es responsabilidad de la administración mantener en buenas condiciones las instalaciones internas ya que se ha generado mucho desperdicio del líquido vital, así entonces, la empresa no accederá más a reliquidar por este concepto ya que el usuario es conocedor de la situación del bien inmueble y se le ha dado más del tiempo estimado en la ley para reparar.

De lo anterior y aunado a los antecedentes de Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1870666,** por la Empresa, respecto al periodo de **febrero, marzo y abril de 2024,** serán objeto de modificación**, SE ACCEDE,** a reliquidar los valores objeto de reclamación, ya que el predio presenta fuga interna, actuando de conformidad con el **artículo 146 y 149 de la Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-80198** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-4	408	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	408	42	50	88438	105283	-16845
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-3	408	42	50	88438	105283	-16845
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-4	408	42	50	51913	61801	-9888
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-3	408	42	50	51913	61801	-9888
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-4	408	42	50	88438	105283	-16845
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-2	408	42	50	51913	61801	-9888

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. **1870666,** por la Empresa, respecto al período de **febrero, marzo y abril de 2024, serán objeto de modificación**, por haberse presentado fuga interna, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 y 149 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)."

RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

- ✓ ***Artículo 75.*** *Micromedición. Sin perjuicio de lo establecido en la Ley 373 de 1997, la Ley 142 de 1994 y la Resolución CRA 457 de 2008 o aquellas que las modifiquen, adicionen o sustituyan, para todos los casos es obligatorio colocar medidores domiciliarios para cada uno de los suscriptores individuales del servicio de acueducto. Las excepciones a esta regla serán las establecidas en dichas normas.*
  (…)
  En el caso de edificios o conjuntos multifamiliares que superen las doce (12) unidades habitacionales, se debe instalar un medidor totalizador en la acometida. También deben existir medidores individuales en cada uno de los apartamentos o interiores que conformen el edificio o conjunto multifamiliar.

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por CESAR GALLEGO identificado con C.C. No. 19474253 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) CESAR GALLEGO enviando citación a Correo Electrónico:, crq@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago

total o parcial, ordenar a: CESAR GALLEGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1870666 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 17 DE MAYO 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. 263416-52 de 17 DE MAYO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO MAURICIO PEREZ LIEVANO** 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	**263416-52**
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2024
Nombre del Peticionario	DIEGO MAURICIO PEREZ LIEVANO
Matrícula No	19610297
Dirección para Notificación	CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 5 CS 7GALICIA

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. 4250248

Resolución No. 263416-52

DE: 17 DE MAYO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 263416 de 10 DE MAYO 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 10 DE MAYO DE 2024 el señor DIEGO MAURICIO PEREZ LIEVANO identificado con C.C. No. 9867590, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 263416 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19610297 Ciclo: 14 ubicada en: CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 5 CS 7 en los periodos facturados 2024-2,2024-1,2024-3,2024-4.

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 MAYO 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° P1615MMRSA84996AA el cual registra una lectura acumulada de 987 m3. “Se visita a la casa del conjunto y se evidencia que tienen enseres pero no es habitada, como también se observa que la llave de paso del medidor está cerrada que al abrirla registra normal, se cierra de nuevo la llave , desde el medidor no se observan anomalías”

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19610297**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	987 m3	986 m3	1 m3	15 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Marzo	986 m3	984 m3	2 m3	15 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	984 m3	979 m3	5 m3	15 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	979 m3	976 m3	3 m3	3 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor

No. P1615MMRSA84996AA, el cual registra una lectura acumulada de 987 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **febrero, marzo y abril de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **15 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **febrero, marzo y abril de 2024,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este se encuentra desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados** a la diferencia real de lectura.

Respecto al periodo de enero de 2024 se facturó por diferencia real de lectura, por ende, no es procedente reliquidar este periodo.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-270211** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-2	414	5	15	10528	31585	-21057
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-2	414	5	15	7326	21978	-14652
AJUSTE A LA DECENA	2024-4	414	0	0	-2	0	-2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-3	414	2	15	2930	21978	-19048
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-4	414	1	15	2496	37441	-34945
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-2	414	5	15	12480	37441	-24961
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-4	414	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-2	414	5	15	6180	18540	-12360
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-3	414	2	15	4211	31585	-27374
AJUSTE A LA DECENA	2024-3	414	0	0	-3	-2	-1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-3	414	2	15	2472	18540	-16068
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-4	414	1	15	2106	31585	-29479
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-4	414	1	15	1236	18540	-17304
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-4	414	1	15	1465	21978	-20513
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-2	414	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-3	414	2	15	4992	37441	-32449

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. **19610297,** por la Empresa, respecto al período de **febrero, marzo y abril de 2024, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

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 DIEGO MAURICIO PEREZ LIEVANO identificado con C.C. No. 9867590 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) DIEGO MAURICIO PEREZ LIEVANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 141 # 15 A - 32 MZ 5 CS 7 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: DIEGO MAURICIO PEREZ LIEVANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19610297 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 17 DE MAYO 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. 263430-52 de 17 DE MAYO DE 2024.

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

Resolución No	**263430-52**
Fecha Resolución	17 DE MAYO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE MAYO DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE MAYO DE 2024
Nombre del Peticionario	FLOR DE JESUS MONTOYA MOLINA
Matrícula No	1793371
Dirección para Notificación	CR 15 # 157- 13GALICIA BAJA

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. 4251292

Resolución No. 263430-52

DE: 17 DE MAYO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 263430 de 14 DE MAYO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 14 DE MAYO DE 2024 el señor FLOR DE JESUS MONTOYA MOLINA identificado con C.C. No. 42134772, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 263430 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCIÓN FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1793371 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 15 # 157- 13 en el periodo facturado 2024-4.

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 MAYO DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H22VA479080 el cual registra una lectura acumulada de 0 m3. “Se llamó por vía telefónica al número telefónico de la vecino para la reclamante y se va a buzón de voz, zona de invasión, cómo en la visita anterior se encuentra medidor en mal estado, con el visor estallado lleno de lodo y fétido no se puede leer , del medidor a la casa hay aproximadamente 12 metros visibles de tubería en algunos tramos, atiende visita menor de edad Melany valencia hija de doña flor”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1793371**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Abril	870 m3	870 m3	0 m3	113 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, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. H22VA479080, con una lectura acumulada de 8 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial y en visita de terreno, se observa que, en el periodo de **abril de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de “**MEDIDOR EN MAL ESTADO”**, razón por la cual el sistema ha liquidado consumo promedio, más los cargos fijos.

Ley 142 de 1994, artículo 146, inc. 2: “*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".*

Se le informa al usuario que en varias visitas de terreno se identificó que el predio tiene el equipo de medida frenado y en mal estado, por ende, la empresa le ha comunicado en las reclamaciones anteriores mediante radicado N.261657 del 7 de febrero de 2024 y N.262822 del 22 de abril de 2024, "***la usuaria debe adecuar el sitio donde debe ir instalado el equipo de medida ya que no está en óptimas condiciones he informar a la empresa una vez realice este procedimiento y así proceder con la instalación del equipo de medida el cual deberá asumir el costo total de la instalación y el equipo de medida, de no ejecutarse esta solicitud se continuará facturando un consumo promedio".***

Por lo anterior, el usuario es conocedor de la situación del predio y no realizado ninguna adecuación ni autorización de cambio de equipo de medida por mal estado, así entonces, la empresa no accede a reliquidar el periodo e abril de 2024, ya que se debe dar solución de fondo, adecuando el sitio y ejecutando el cambio del equipo de medida y así poder definir cuál es consumo promedio real del predio y empezar a facturar por diferencia real de lectura.

El grupo de Control de Pérdidas no Técnicas, realizará el procedimiento para socialización y cambio del equipo de medida por medidor frenado. Por lo tanto, el usuario queda notificado de la necesidad del cambio del dispositivo de medida.

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. 1793371,** por la Empresa, respecto a los períodos de **abril de 2024, ES CORRECTO**, 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 FLOR DE JESUS MONTOYA MOLINA identificado con C.C. No. 42134772 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) FLOR DE JESUS MONTOYA MOLINA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 157- 13 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: FLOR DE JESUS MONTOYA MOLINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1793371 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 17 DE MAYO 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