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. 21991-52 de 13 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO** 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	**21991-52**
Fecha Resolución Recurso	13 DE AGOSTO DE 2024
RECLAMO	263629 de 23 DE MAYO DE 2024
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	19608662
Dirección para Notificación	bumeranjuridica@gmail.com VILLA VERDE

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. 4281138

Resolución No. 21991-52

DE: 12 DE AGOSTO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21991 DE 6 DE JUNIO DE 2024 SOBRE RECLAMO No. 263629 DE 9 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

1. Que el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16214686 interpuso ante la SSPD Direccion terriotorial de Occidente, escrito 08324MAC1670R en el cual presenta RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIAMENTE EL DE APELACIÓN el día 27 de mayo de 2024, y la SSPD, al evidenciar que se trataba de un RECURSO de cual no son competentes lo remitió a la Empresa el día 06 de junio de 2024, mediante oficio 20248301965941, el cual se ingresó al sistema comercial de Aguas y Aguas con el radicado 21991, recibiendose por fuera de los términos legales, contra la Resolución No. **263629-52 de 23 DE MAYO DE 2024,** mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula No. 19608662 Ciclo 14, ubicada en la dirección CL 141 # 15 A - 32, Barrio GALICIA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2023-12, 2024-1, 2024-2, 2024-3, 2024-4, solicitando de manera arbitraria la instalación de micromedición para las areas comunes de Conjunto Cerritos Campestre P.H. (en este reclamo se digitó el nombre del conjunto como figura en la Empresa : Club Residencial Cerritos Campestre P.H.), porque este Conjunto desde su creación fue diseñado por la Constructora como un cliente de Sistema general o tolizador con una acometida principal que abastece el Conjunto y para determinar el precio del consumo del área comun, tiene instalado un totalizador y el cual registra el consumo de las 829 cuentas hijas y del área comun, y al existir imposibilidad técnica de determinar el consumo de la extensa área comun, con redes locales en una longitud de 7.121 mt, piscina, posetas, porteria, salon social, baños, turco, no se accedió a ninguna de sus pretensiones y se adjuntó la inspección técnica realizada en la cual se corroboró que continua la imposibilidad técnica y que el método utiizado para determinar el consumo de área común es correcto.

Se relacionan las solicitudes de la reclamacion 263629 declarada no procedente, mediante Resolución 263629-52 de 23 DE MAYO DE 2024.

solicitado:

1. Instalar micromedición para determinar el consumo de agua en áreas comunes por diferencia de sus lecturas.

2. Eliminar del sistema comercial la matrícula que corresponde al macromedidor, y en todo caso no facturar servicios con los registros del mismo mientras no exista el "ESTUDIO TÉCNICO" demostrativo de la imposibilidad técnica de instalar MICROMEDICIÓN en las áreas comunes por alto costo y la Copropiedad no lo asuma.

3. Devolver la totalidad de lo facturado con sus registros.

4. Mientras se encuentre en curso la actuación administrativa que se inicia con esta petición, suspender tal facturación.

5. Evitar orden de suspensión o corte del servicio desde el macromedidor.

6. No iniciar, adelantar ni proseguir gestión de cobranza de los valores facturados y acumulados por esta matrícula.

7. No realizar mantenimiento y/o reposición del macromedidor por cuenta del suscriptor y/o usuario.

2. Que el recurrente, el señor Antonio José López Patiño, conociendo las instalaciones de la oficina que tiene la Empresa para la atención de los usuarios ubicada en el Edificio Torre Central Carrera 10 17-55 primer piso, no se presentó a la oficina a radicar el escrito de recurso de reposición ante la autoridad competente, la cual emitió el acto administrativo 263629-52 de 23 DE MAYO DE 2024, es decir, ante el JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, al afirmar el día 27/05/2024 que la página web no le permitió radicar el escrito, y el tiempo para impugnar la decisión ante la Empresa, se vencia el 31/05/2024.

3. Que el escrito 08324MAC1670R recibido en la Empresa el dia 6 DE JUNIO DE 2024 manifesta su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado e impugnó la decisión, solicitando lo siguiente:

PETICIÓN

Resolver de fondo la petición presentada, y en todo caso REVOCAR la respuesta dada para acceder a todas y cada una de las pretensiones en garantía del DERECHO A LA MEDICIÓN reclamado con el fundamento legal expuesto. Esto sin perjuicio del reconocimiento de los efectos del silencio positivo configurado.

Y proporcionar completa la información solicitada pues en el ejercicio del derecho de petición en la modalidad de información no aplica la disposición del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Este Departamentno se permite precisar lo siguiente:

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

PRIMERO: 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. 263629-52 de 23 DE MAYO DE 2024, por el cual se declaró **NO PROCEDENTE,** lo anterior, **dando aplicación a los artículos 146 de la Ley 142 de 1994, se le informó lo siguiente:**

> *el señor Antonio José, puede recurrir a la Constructora para que lo ilustren respecto a la aprobación del proyecto hidrosanitario, se concluye que el señor López, solicita información buscando el error del prestador frente a lo requerido, desconociendo la normatividad vigente para los usuarios del sistema general o totalizador, como es el CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H.*
>
> *Desde su edificación, la constructora. solicitó la disponibilidad del servicio como un cliente del sistema general o totalizador y así fue autorizada la prestación del servicio, y la forma de liquidar el consumo para el área común es legal y correcta, existiendo desde su creación la imposibilidad de determinar el consumo de las áreas comunes con un micromedidor, existe imposibilidad para determinar con un micromedidor, el consumo de las redes locales que abastecen cada una de las acometidas de los apartamentos, las zonas humedas, los tanques de reserva, existiendo imposibilidad técnica para medición individual del área común del CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H..*
>
> *Adicional al hecho ese sistema está definido previamente en el contrato de condiciones uniformes de la Empresa para ese tipo de construcciones y aceptado por el usuario cuando se vincula con la empresa mediante un contrato de adhesión, y por lo tanto tampoco procede la devolución de los dineros facturados, con base en el equipo de medida instalado en la entrada de la acometida principal, llamado totalizador.*
>
> ***La Empresa, realizó inspección técnica al CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H., y comprueba y determina que las condiciones técnicas de las redes hidráulicas del CONJUNTO no permiten medición individual de las redes de las áreas comunes, como son las redes locales, es decir existe imposibilidad técnica para medición individual del área común. (se anexa acta de revisión).***

SEGUNDO: Que para dar respuesta al escrito 08324MAC1670R e ingresado al sistema comercial de la Empresa con el recurso de reposición 21991 del 6 de junio de 2024 con el fin de recaudar pruebas se ampliaron los términos de respuestas inicialmente por 15 días mediante oficio con fecha del 27/06/2024 y se adicionaron 15 días más, con oficio del 19/07/2024, comunicaciones que se notificaron al reclamante, mediante correo electrónico, los días 28/06/2024 y 22/07/2024 respectivamente.

TERCERO: Que se consideró necesario realizar inspección tecnica a las instalaciones hidráulicas del Conjunto, razón por la cual se ampliaron los terminos para dar la respuesta al recurso de reposición, en total 30 días hábiles y tambien se determinó practicar la prueba al totalizador, y se retiró el equipo de medida para verificar su funcionamiento, al evidenciar que no avanzó correctamente entre febrero a abril de 2024, aunque se observa que el señor Antonio José, **es reiterativo** al presentar, por los mismos periodos recurso **21976**, mediante oficio 09224DEV1670R, y se emitió decisión administraiva N° 21976-52 del 12/08/2024 estando en trámite otra reclamación y otro recurso de reposicion por el periodo de diciembre de 2023, y la Empresa lo atendió mediante recurso de reposicion N° **21961-52 del 31 DE JULIO DE 2024, radicado el 27 DE MAYO DE 2024 contra la decisión administrativa No. 263309 DE 2 DE MAYO DE 2024.** decisión a la cual se le concedió recurso de apelación ante la SSPD.

A. Se realizó la inspección técnica a las instalaciones hidráulicas de las áreas comunes del Conjunto el día 09/07/2024 y se reportó la siguiente observación. ***Se visita el conjunto cerritos campestre P.H. donde se encuentra la conexión directa toda vez que el día de ayer retiraron el macro medidor para calibración con última lectura de 673470, se revisan las áreas comunes que son shut basuras, piscina, salón social con sus baños y cocineta , turco , sauna, y el baño de los BBQS las 4 llaves terminales, oficina de administración y portería , donde no se detectan fugas,*** *ahora no es posible instalar micromedidor para las áreas comunes por el diseño hidráulico del conjunto (fotos).*

Totalizador retirado para pruebas

B. El Totalizador, fue retirado y enviado a un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, y le fueron realizadas las pruebas de precision el día 15/07/2024, en dos caudales y los resultados reportados, indican que su registro es CONFORME en los dos caudales, no superó los errores máximos permitidos. Sin embargo el dictamen de la inspección técnica indica que presentaba residuos solidos y deterioro en la carcasa.

SM SERVIMETERS
A LA MEDIDA DE COLOMBIA

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN

No: SM.LMA.071025.2024

Página 1 de 1

Cliente: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P. Fecha recepción: 2024/07/11 Fecha Calibración: 2024/07/16 Fecha Emisión: 2024/07/17

Dirección: CARRERA 10 # 17 - 68 Ciudad: PEREIRA Teléfono: 3161000

Resultado de Calibración valido para: UN (1) MEDIDOR

Método de Calibración: El método empleado para determinar los errores de indicación es el de "recolección" en el cual la cantidad de agua que pasa a través del medidor es recogida en un recipiente y luego es determina su cantidad determinando su volumen.

Lugar de calibración: Las pruebas de calibración fueron realizadas en el laboratorio de medidores de agua de Servimeters S.A.S.

Condiciones ambientales y de calibración:
Temperatura: 20 °C ± 5 °C
Humedad: 60 %HR ± 15 %HR
Temperatura del agua: 23.1 °C ± 0.7 °C

Trazabilidad: Servimeters S.A.S. asegura el mantenimiento de la trazabilidad metrológica de los resultados de medición al Sistema Internacional de unidades (SI) a través de la calibración con patrones nacionales o internacionales de los equipos patrón utilizados, calibraciones que contribuyen a la incertidumbre de medición y que son realizadas por laboratorios acreditados. Los equipos utilizados durante la calibración del instrumento bajo prueba se relacionan a continuación.

Equipo	No. de serie	No. certificado
RECIPIENTE VOLUMETRICO RVM - 05 – 10 L	LA-VOL-17	SM.LVM-0047.2023
RECIPIENTE VOLUMETRICO RVM - 03 – 100 L	LA-VOL-19	SM.LVM-0050.2023
RECIPIENTE VOLUMETRICO RVM - 05 – 5 L	LA-VOL-21	SM.LVM-0048.2023
RECIPIENTE VOLUMETRICO RVM - 01 - 250 L	LA-VOL-22	SM.LVM-0051.2023
RECIPIENTE VOLUMETRICO RVM - 03 – 30 L	LA-VOL-24	SM.LVM-0049.2023
RECIPIENTE VOLUMETRICO RVM - 03 – 20 L	LA-VOL-25	SM.LVM-0046.2023

Incertidumbre: La incertidumbre expandida de la medición (Uexp) reportada se establece como la incertidumbre estándar de medición multiplicada por el factor de cobertura "k" y la probabilidad de cobertura, la cual debe ser aproximada al 95% y no menor a este valor.

Declaración: En Servimeters S.A.S. contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 11-LAC-023, bajo la norma ISO/IEC 17025:2017 genera este certificado el cual no podrá ser reproducido parcialmente, excepto con autorización por escrito del laboratorio que lo emite. Los resultados contenidos en el presente certificado se refieren al instrumento relacionado y expresa fielmente el momento y las condiciones en que se realizaron las mediciones. Servimeters S.A.S. no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los instrumentos calibrados. El usuario es responsable de la calibración de sus instrumentos a intervalos apropiados.

Aprobado Por:
Authorized by
MILLER ALEXANDER FLOREZ SARAVIA
Jefe de Laboratorio
SERVIMETERS S.A.S.

CARACTERISTICAS TECNICAS DEL MEDIDOR

Medidor de Agua Tipo Woltman

Serie	Clase Metrológica	Clase Presión	Rango Q3/Q1 (R)	Tipo	Longitud	DN	Diámetro	Marca	Modelo	Año	Código de Usuario
71041002467 J	No Aplica	2	315	Velocidad	260 mm	80	3"	Itron	FLOSTAR 4	2019	1360852

RESULTADOS DE CALIBRACIÓN

No.	Caudal de Prueba	Lectura Inicial (m³)	Lectura Final (m³)	Volumen Patrón (L)	Error Máximo Permitido (%)	Error (%)	Factor Cobertura "k"	Incertidumbre Expandida (%)	Resultado de calibración
1	Q2(Q2)	8734703.8278	8734703.8678	20	± 2	0.49	2.00	0.44	Conforme
2	Q1(Q1min)	8734703.8678	8734703.8878	20	± 5	1.49	2.00	0.44	Conforme

Documentos normativos de referencia y declaración de conformidad:

La calibración fue realizada bajo las especificaciones de la norma técnica NTC-ISO 4064-1:2016 numerales 4.1, 4.2.6, 6.7.3.2.3, 7.3.4, 7.3.5, y 4064-2: 2016 numerales 7.2, 7.4.1) en el numeral 7.4.2.2.7 solo a), 10.1.1, 10.1.3, en el numeral 10.1.4 solo a).

Los errores máximos permitidos están definidos en la norma técnica NTC-ISO 4064-1:2016 numerales 4.2.2 y 4.2.3, con base en dichos numerales a solicitud del cliente se realiza la declaración de conformidad, la regla de decisión aplicada está basada en lo descrito en el numeral 4.3 Reglas de decisión basadas en zonas de seguridad del documento JCGM 106:2012 - El papel de la evaluación de la conformidad.

Estampilla de calibración instalada No:	SM0224117	Sello(s) instalado(s):	No Aplica

Curva de error medidor de agua:

Observaciones:

CUARTO: Que al realizar el análisis del escrito de recurso y revisar la fecha de la recepción ante la autoridad que emitió la decisión administrativa N° **263629-52 de 23 DE MAYO DE 2024, es decir ante el funcionario competente; se evidencia que fue recibida en la Empresa, por fuera del término legal, porque al ser notificada el dia 24 de mayo de 2024,** quedó en firme la decisión por no haber presentado los recursos de Ley, ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes, dando aplicación así, de los artículos 69 y 74 de CPACA. Ley 1437 de 2011, **término que vencía el día 31 de mayo de 2024**

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

Lleida.net

Identificador del certificado: E110644586-5

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 PEREIRA 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: bumeranjuridica@gmail.com
Fecha y hora de envío: 24 de Mayo de 2024 (07:57 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 24 de Mayo de 2024 (07:57 GMT -05:00)
Asunto: NOTIFICACION ELECTRONICA POR RECLAMACION RADICADA EN AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A E.S.P Rad.263629 (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-230131_Resolucion-PQR-262421.pdf	Ver archivo adjunto.

QUINTO. Que el escrito 08324MAC1670R por el cual se impugnó la decisión, **263629-52** fue recibido en la Empresa vencido el tiempo para interponer los recursos de Ley, **recibido el 06/06/2024**, por el correo electrónico remitido por la SSPD Dirección Territorial, donde manifiesta su inconformidad con la respuesta emitida en la Resolución N° **263629-52**, y solicita se le revoque la decisión del Conjunto Residencial Cerritos Campestre P.H. (Club Residencial) con la matrícula **19608662**, manifiesta que presenta Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, contra la decisión inicial, escrito que no fue presentado ante el funcionario competente dentro de término legal.

Se revisaron 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 31 de mayo 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 recibido el día 06 de junio de 2024**, ante la oficina de Servicio al Cliente, conforme a los artículos 77 y 78 del C.P.A.C.A, que se transcribe a continuación.

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.*

Decreto 1437 de 2011

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Artículo 76. Oportunidad y presentación

(…)

Los recursos se presentarán ***ante el funcionario que dictó la decisión****, salvo lo dispuesto para el de queja…*

LEY 142 DE 1994 ARTICULO 159

ARTÍCULO 159. DE LA NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN SOBRE PETICIONES Y RECURSOS. *La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.*

En mérito de lo expuesto y estando facultado por la ley, EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE ATENCIÓN AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con C.C. No. 16214686, 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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, 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 12 DE AGOSTO DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

PEREIRA, 27 DE JUNIO DE 2024

Señor(a)
ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
bumeranjuridica@gmail.com
MATRÍCULA No. 19608662
CONJUNTO RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H.
TEL : 3108226611
Pereira

Referencia: Ampliación Términos RECURSO No. 21991 DE 6 DE JUNIO DE 2024

Cordial Saludo,

De conformidad con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, me permito informarle que para dar respuesta a su RECURSO No. 21991, presentado por usted el día 6 DE JUNIO DE 2024, se le ampliaran términos por 15 días hábiles a partir del día hábil siguiente a la expedición de este acto de trámite. Por tal motivo la respuesta a su reclamación le será entregada a más tardar el día 19 DE JULIO DE 2024.

Lo anterior, por los siguientes motivos:

SE REQUIERE INSPECCIÓN TECNICA A LAS AREAS COMUNES DEL CONJUNTO RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE, COMO PRUEBA PARA GENERAR LA RESPUESTA AL RECURSO DE REPOSICION RADICADO CON EL NÚMERO 21991 CON OFICIO ADJUNTO N° 08324MAC1670R.

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Preparó: Learagon

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

PEREIRA, 19 DE JULIO DE 2024

Señor(a)
ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
bumeranjuridica@gmail.com
MATRÍCULA No. 19608662
CONJUNTO RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H.
TEL : 3108226611
Pereira

Referencia: Ampliación Términos RECURSO No. 21991 DE 6 DE JUNIO DE 2024

Cordial Saludo,

De conformidad con el artículo 158 de la Ley 142 de 1994, me permito informarle que para dar respuesta a su RECURSO No. **21991**, presentado por usted el día 6 DE JUNIO DE 2024, se le ampliaran términos por 15 días hábiles más a partir del día hábil siguiente a la expedición de este acto de trámite. Por tal motivo la respuesta a su reclamación le será entregada a más tardar el día 12 DE AGOSTO DE 2024.

Lo anterior, por los siguientes motivos:

FUE NECESARIO RETIRAR EL TOTALIZADOR CON SERIE I15AH082457, PARA VERIFICAR SU FUNCIONAMIENTO, Y DEBEMOS ESPERAR LAS PRUEBAS DE PRECISIÓN EN LOS CAUDALES RESPECTIVOS, PARA LO CUAL SE GENERÓ ORDEN DE TRABAJO N° 4266420, COMO PRUEBA PARA GENERAR LA RESPUESTA AL RECURSO DE REPOSICION RADICADO CON EL NÚMERO 21991 CON OFICIO ADJUNTO N° 08324MAC1670R

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Preparó: Learagon

2. SE REALIZO REVISION O INSPECCION TECNICA AL SUSCRIPTOR 19608661 CERRITOS CAMPESTRE P.H EL 09/07/2024

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No : 21991
Visita No : 4281138
Fecha De Atencion : 09/07/2024, 12:16:13 PM
Nombre del Usuario : ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matricula : 19608662
Direccion : CL 141 # 15 A - 32
Barrio : GALICIA
Clase de Uso del Predio : RESID_EST 5 - MEDIO ALTO
No Medidor : I15AH082457
Lectura Actual : 668535

DATOS VISITA

PRUEBAS REALIZADAS

ESTADO DE LAS AREAS COMUNES

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Se visita el conjunto cerritos campestre donde se encuentra la conexión directa toda vez que el día de ayer retiraron el macro medidor para calibración con última lectura de 673470, se revisan las áreas comunes que son shut basuras, piscina, salón social con sus baños y cocineta , turco , sauna, y el baño de los BBQS las 4 llaves terminales , oficina de administración y portería , donde no se detectan fugas, ahora no es posible instalar micromedidor para las áreas comunes por el diseño hidráulico del conjunto (fotos).

Yeison

Firma de Usuario : Jeison Holguin 1088021343

Firma Funcionario : JHON ALEXANDER VALLEJO GARCIA 10018297

3. RESULTADOS DE LAS PRUEBAS DE CALIBRACION DEL TOTALIZADOR I15AH082457, realizadas el 15/07/2024; CONFORME EN DOS CAUDALES,

ACREDITADO ONAC

SM SERVIMETERS
A LA MEDIDA DE COLOMBIA

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN

No: SM.LMA.071025.2024

Cliente: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P. **Fecha recepción:** 2024/07/11 **Fecha Calibración:** 2024/07/15 **Fecha Emisión:** 2024/07/17

Costumer

Dirección: CARRERA 10 # 17 - 55 **Ciudad:** PEREIRA **Teléfono:** 3151300

Address

Resultado de Calibración valido para: UN (1) MEDIDOR

Método de Calibración: El método empleado para determinar los errores de indicación es el de "recolección" en el cual la cantidad de agua que pasa a través del medidor es recogida en un recipiente y luego se determina su cantidad determinando su volumen.

Calibration method

Lugar de calibración: Las pruebas de calibración fueron realizadas en el laboratorio de medidores de agua de Servimeters S.A.S.

Calibration place

Condiciones ambientales y de calibración:

Environmental and calibration conditions

Temperatura: 20 °C ± 6 °C
Humedad: 60 %HR ± 15 %HR
Temperatura del agua: 23.1 °C ± 0.7 °C

Trazabilidad: Servimeters S.A.S. asegura el mantenimiento de la trazabilidad metrológica de los resultados de medición al Sistema Internacional de unidades (SI) a través de la calibración con patrones nacionales o internacionales de los equipos patrón utilizados, calibraciones que contribuyen a la incertidumbre de medición y que son realizadas por laboratorios acreditados. Los equipos utilizados durante la calibración del instrumento bajo prueba se relacionan a continuación:

Traceability

Equipo	No. de serie	No. certificado
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO RVM - 83 - 10 L	LA-V03-17	SM.LVMV.0087.2023
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO RVM - 83 - 100 L	LA-V03-18	SM.LVMV.0090.2023
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO RVM - 83 - 5 L	LA-V03-21	SM.LVMV.0086.2023
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO RVM - 83 - 250 L	LA-V03-22	SM.LVMV.0091.2023
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO RVM - 83 - 30 L	LA-V03-24	SM.LVMV.0088.2023
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO RVM - 83 - 20 L	LA-V03-25	SM.LVMV.0089.2023

Incertidumbre: La incertidumbre expandida de la medición (Uexp) reportada se establece como la incertidumbre estándar de medición multiplicada por el factor de cobertura "k" y la probabilidad de cobertura, la cual debe ser aproximada al 95% y no menor a este valor.

Measurement uncertainty

Declaración: En Servimeters S.A.S. contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 11-LAC-023, bajo la norma ISO/IEC 17025:2017 genera este certificado el cual no podrá ser reproducido parcialmente, excepto con autorización por escrito del laboratorio que lo emite. Los resultados contenidos en el presente certificado se refieren al instrumento relacionado y expresa fielmente el momento y las condiciones en que se realizaron las mediciones. Servimeters S.A.S. no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los instrumentos calibrados. El usuario es responsable de la calibración de sus instrumentos a intervalos apropiados.

Declaration

Miller A. Florez S.

Aprobado Por:
Authorized by
MILLER ALEXANDER FLOREZ SAAVEDRA
Jefe de Laboratorio
SERVIMETERS S.A.S.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MEDIDOR

Medidor de Agua Tipo Woltman

Serie	Clase Metrológica	Clase Precisión	Relación Q3/Q1 (R)	Tipo	Longitud	DN	Diámetro	Marca	Modelo	Año	Código de Usuario
115AH082457 J	No Aplica	2	315	Velocidad	360 mm	80	3"	Itrón	FLOSTAR S	2015	10609662

RESULTADOS DE CALIBRACIÓN

No.	Caudal de Prueba	Lectura Inicial (m³)	Lectura Final (m³)	Volumen Patrón (L)	Error Máximo Permitido (%)	Error (%)	Factor Cobertura "k"	Incertidumbre Expandida (%)	Resultado de calibración
1	Q2/Q1	673470.8275	673470.8476	20	± 2	0,45	2,00	0,44	Conforme
2	Q1/Qmin	673470.8476	673470.8679	20	± 5	1,45	2,00	0,44	Conforme

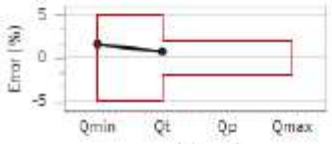
Documentos Normativos de referencia y declaración de conformidad:

La calibración fue realizada bajo las especificaciones de la norma técnica NTC-ISO 4064-1:2016 numerales 4.1, 4.2.6, 6.7.3.2.3, 7.3.4, 7.3.5, y 4064-2 :2016 numerales 7.2, 7.4.2 en el numeral 7.4.2.2.7 solo e), 10.1.1, 10.1.3, en el numeral 10.1.4 solo a).

Los errores máximos permitidos están definidos en la norma técnica NTC-ISO 4064-1:2016 numerales 4.2.2 y 4.2.3, con base en dichos numerales a solicitud del cliente se realiza la declaración de conformidad; la regla de decisión aplicada está basada en lo descrito en el numeral 8.3 Reglas de decisión basadas en zonas de seguridad del documento JCGM 106:2012 - El papel de la evaluacion de la conformidad.

Estampilla de calibración instalada No.:	SM0224117	Sello(s) instalado(s):	No Aplica

Curva de error medidor de agua:



Observaciones:

4. INFORME DE INSPECCIÓN DEL LABORATORIO DONDE SE REALIZARON LAS PRUEBAS: NO CONFORME, PRESENTA PARTICULAS ADHERIDAS AL MEDIDOR, Y CARCASA EN MAL ESTADO.

SM SERVIMETERS
A LA MEDIDA DE COLOMBIA

ACREDITADO ONAC

INFORME DE INSPECCIÓN

No: SM.OIMS.IA.1486.2024

Página 1 de 1

Cliente: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P. **Fecha recepción:** 2024/07/11 **Fecha de Inspección:** 2024/07/15 **Fecha Emisión:** 2024/07/17

Customer

Dirección: CARRERA 10 # 17 - 55 **Ciudad:** PEREIRA **Teléfono:** 3151300

Address

Resultado de Inspección válido para: UN (1) MEDIDOR

Declaración:
Declaration

En Servimeters S.A.S. contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 10-ON-059, bajo la norma ISO/IEC 17020:2012, este informe expresa fielmente el resultado de la inspección realizada. No podrá ser reproducido total o parcialmente excepto cuando se haya obtenido previamente permiso por escrito del organismo que emite.

Los resultados contenidos en el siguiente informe se refieren al momento y condiciones en que se realizó la inspección.

El organismo de inspección que lo emite no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los instrumentos inspeccionados.

Miller A. Flórez S.

Aprobado Por:
Approved by
MILLER ALEXANDER FLOREZ SAAVEDRA
Jefe de Organismo de Inspección
SERVIMETERS S.A.S.

Documento Normativo de referencia y declaración de conformidad

La inspección es realizada siguiendo los lineamientos establecidos en la Guía Técnica GTC-217:2011 "Guía para la inspección visual de medidores de agua". La declaración de conformidad se realiza con base en el anexo B "ANOMALÍAS DE LOS COMPONENTES DEL MEDIDOR", tabla B.2. "Matriz de códigos para el registro de incumplimiento" de dicha guía, donde:
CONFORME: si el medidor inspeccionado no presenta ningún hallazgo (anomalía) de los relacionados en la tabla B.2. de la guía GTC 217:2011.
NO CONFORME: si el medidor inspeccionado presenta uno o más hallazgos (anomalías) de los relacionados en la tabla B.2. de la guía GTC 217:2011.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MEDIDOR

Medidor de Agua Chorro Único

Serie	Clase Metrológica	Clase Precisión	Relación Q3/Q1 (R)	Tipo	Longitud	DN	Diámetro	Marca	Modelo	Año	Código de Usuario
[illegible]	No Aplica	2	315	Velocidad	350 mm	40	2"	[illegible]	FLOWTAR B	2015	[illegible]

SELLOS Y ETIQUETAS RETIRADAS

Sello	Número	Estado	Tipo	Color
1	No Aplica	No existe	NA	NA

HALLAZGOS

No.	Cárcel	Descripción	Observación(es)
1	-	Observación	Partículas adheridas a las paredes internas del medidor
2	CADT CR	Otra anomalía de la carcasa	Carcasa interior deteriorada

RESULTADO INSPECCIÓN	OBSERVACIONES
No Conforme	La información relacionada en el apartado HALLAZGOS corresponde a las anomalías identificadas en los componentes del medidor durante la inspección; para los componentes del medidor que no se relacionan en el apartado HALLAZGOS se debe entender que se encuentran en buen estado.

Registro fotográfico:

SRAL [illegible]

SRAL [illegible] Partículas adheridas a las paredes internas del medidor

SRAL [illegible] Carcasa interior deteriorada

FIN DEL INFORME

www.servimeters.com
Carrera 20C No 74A-10 Barrio San Felipe. PBX (571) 210 0833. Cel (57) 320 888 2407. Bogotá D.C. - Colombia

5. COMUNICACION DE LOS RESULTADOS DE LAS PRUEBAS

Pereira, 30 de julio de 2024
Señor Usuario,
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor.
Dirección: CL 141 # 15 A – 32 CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE
Matrícula: 19608662
Medidor: I15AH082457
Diámetro: 3"

Causal: VERIFICACIÓN DE MEDIDOR

Asunto: Comunicación del resultado de funcionamiento del medidor, tras la verificación en pruebas de laboratorio.

Respetuoso saludo,

Por medio del presente escrito, la empresa Aguas y Aguas de Pereira a través de la Subgerencia Comercial, se permite informarle que una vez surtidas las pruebas técnicas practicadas en el laboratorio, el certificado de calibración emitido al medidor No. I15AH082457, asignado a la matrícula 19608662, perteneciente al predio ubicado en el Club Residencial Cerritos Campestre, arrojó un resultado **CONFORME**, es decir, cumple con los parámetros establecidos en la norma técnica. Así mismo, se indica que, de acuerdo con el informe de inspección realizado, el medidor tenía partículas adheridas a las paredes internas del mismo.

En ese orden de ideas, se le hace llegar el certificado de calibración No. SM.LMA.071025.2024 y el informe de Inspección No. SM.OIMS.IA.1486.2024, emitidos por el laboratorio de Servimeters S.A.S. quien se encuentra acreditado por el Organismo de Acreditación de Colombia - ONAC, bajo los requisitos especificados en la norma NTC ISO/IEC 17025:2017.

A su vez, se le informa que teniendo en cuenta los resultados obtenidos por el laboratorio acreditado, su medidor será reinstalado.

De requerir información adicional, podrá comunicarse de forma gratuita desde un teléfono fijo o cualquier operador celular con la línea de servicio al cliente 116 o autorizar su instalación a través de los teléfonos 311 352 5559 o a la carrera 10 17-55 piso 1.

LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe Departamento Control de Pérdidas No Técnicas
Aguas y Aguas de Pereira

31 julio 2024

Sede Administrativa
PBX: 606 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17-55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
NIT 816.002.039-7

6. ACTA DE REINSTALACION DEL TOTALIZADOR (31/07/2024)

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PERCIRA S.A.E.S.P. — VERSION 5 — FECHA DE IMPRESION
SUBGERENCIA COMERCIAL CONTROL DE PERDIDAS NO TECNICAS — Sep-14 — 07/03/2017
ORDEN DE TRABAJO PARA LA INSTALACION DE MACROMEDIDORES Y ACOMETIDOS — PAGINA 1 de 2

FECHA DE EMPLACACION:	TELEFONO:	CONSECUTIVO:
MATRICULA: 19608662	CLASE DE USO:	MEDIDOR #: 175AH082[illegible]
SOLICITANTE:	ESTRATO:	LECTURA: 673470
PROPIETARIO:	CICLO:	CLASE:
BARRIO:	RUTA:	DIAMETRO:
DIRECCION:		

OBSERVACION DIRECCION: CERRITOS CAMPESTRE P.H.

OBSERVACIONES: SE REINSTALO EL MEDIDOR DE 3"

DATOS AUTORIZACION

FECHA:	AUTORIZA:		ENVIO SOLO
LECTURA:	NO AUTORIZA:		DESOCUPADO
HORA VISITA:	PROPIETARIO:		ARRENDATARIO
	OTRO/TESTIGO:		
FIRMA:	C.C:		

OBSERVACIONES: SE REINSTALO MEDIDOR DE 3"

EL USUARIO RECIBE EL MEDIDOR QUE SE RETIRA DE TERRENO: SI | NO

DATOS INSTALACION

CODIGO	MATERIALES ACOMETIDA DE >= 1"	UNIDAD	CANTIDAD
1570300253	ADAPTADOR HEMBRA 1" PVC	UNID	
1570300254	ADAPTADOR HEMBRA 1 1/2" PVC	UNID	
1570300255	ADAPTADOR HEMBRA DE 2" PVC	UNID	
1570300256	ADAPTADOR HEMBRA DE 3" PVC	UNID	
1570300257	ADAPTADOR MACHO DE 1" DE PVC	UNID	
1570300258	ADAPTADOR MACHO DE 1 1/2" PVC	UNID	
1570300259	ADAPTADOR MACHO DE 2" DE PVC	UNID	
1570300260	ADAPTADOR MACHO DE 3" DE PVC	UNID	
1570300261	ADAPTADOR MACHO DE 4" DE PVC	UNID	
1570300262	ADAPTADOR IF 1"	UNID	
1570300263	DOBLE PRESION DE 1" X 1 1/2" PVC	UNID	
1570300264	DOBLE PRESION DE 2" X 1" PVC	UNID	
1570300265	DOBLE PRESION DE 2" X 1 1/2" PVC	UNID	
1570300266	DOBLE PRESION DE 3" X 2" PVC	UNID	
1570300187	DOBLE PRESION DE 4" X 3" PVC	UNID	
1570300267	CODO DE 90° X 1 PVC	UNID	
1570300268	CODO DE 90° X 1 1/22 PVC	UNID	
1570300269	CODO DE 90° X 2" PVC	UNID	
1570300270	CODO DE 90° X 3" PVC	UNID	
1570300271	CODO DE 90° X 4" PVC	UNID	
1570300272	FILTRO EN Y DE 1" ACERO	UNID	
1570300273	FILTRO EN Y DE 1 1/2" ACERO	UNID	
1570300274	FILTRO EN Y DE 2" ACERO	UNID	
1570300188	FILTRO EN Y DE 3" ACERO	UNID	
1570300275	FILTRO EN BRONCE DE 3"	UNID	
		UNID	

CODIGO	MATERIALES ACOMETIDA DE >= 1"	UNIDAD	CANTIDAD
1570300276	FILTRO DE 3" ACERO	UNID	
1570300277	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1"	UNID	
1570300278	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1 1/2"	UNID	
1570300279	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 2"	UNID	
1570300280	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 3"	UNID	
1570300189	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 4"	UNID	
1570300281	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 1 1/2"	UNID	
1570300282	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 2"	UNID	
1570300283	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 3"	UNID	
1570300284	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 4"	UNID	
1570300285	NIPLE GALVANIZADO DE 1" CON ROSCA	UNID	
1570300286	NIPLE GALVANIZADO DE 1 1/2" CON ROSCA	UNID	
1570300288	REDUCCIÓN HEMBRA 1 1/2" A 1" AMBOSIDEN	UNID	
1570300289	TUBERÍA DE PRESIÓN DE 1" PVC	M	
1570300290	TUBERÍA DE PRESIÓN DE 1 1/2" PVC	M	
1570300291	TUBERÍA DE PRESIÓN DE 2" PVC	M	
1570300292	TUBERÍA DE PRESIÓN DE 3" PVC	M	
1570300293	TUBERÍA DE PRESIÓN DE 4" PVC	M	
1570300294	TUBERÍA GALVANIZADA 2"	M	
1570300295	UNIÓN DE 1" PVC	UNID	
1570300296	UNIÓN DE 1 1/2" PVC	UNID	
1570300297	UNIÓN DE 2" PVC	UNID	
1570300298	UNIÓN DE 3" PVC	UNID	
1570300299	UNIÓN DE 4" PVC	UNID	

7. NOTIFICACIÓN ELECTRONICA DEL RECLAMO 263629, EL DIA 24 DE MAYO DE 2024.

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

Lleida.net

Identificador del certificado: E110644586-5

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 PEREIRA 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: bumeranjuridica@gmail.com

Fecha y hora de envío: 24 de Mayo de 2024 (07:57 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 24 de Mayo de 2024 (07:57 GMT -05:00)

Asunto: NOTIFICACION ELECTRONICA POR RECLAMACION RADICADA EN AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A E.S.P Rad.263629 (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-230131_Resolucion-PQR-262421.pdf	Ver archivo adjunto.

Lleida S.A.S. Calle [illegible] - 55 Piso 9 Bogotá DC Colombia

8. OFICIO 20248301965941 DE LA SSPD REMITIENDO A LA EMPRESA EL ESCRITO DEL RECURSO DE REPOSICIÓN CON FECHA DEL 04/06/2024 RECIBIDO EN LA EMPRESA El 06/06/2024

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Superservicios

20248301965941

Al contestar por favor cite estos datos:
Radicado No. 20248301965941
Fecha: 04/06/2024

GD-F-007 V.23

Página 1 de 1

Medellín, Antioquia,

Señores
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
Correo Electrónico: sspd@aguasyaguas.com.co

Asunto: Traslado por Competencia Radicado N° 20248302223182

Respetados Señores:

De conformidad con lo dispuesto en el artículo 21 de la Ley 1755 de 2015, el artículo 152, 154 y siguientes de la Ley 142 de 1994, damos traslado de la reclamación presentada por el señor **Antonio José López Patiño**, ante la Dirección Territorial Occidente de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, donde indica:

"(...) Recurso de Reposición y Apelación Subsidiaria contra la resolución N° 263629-52 (...)".

Lo anterior dando cumplimiento al procedimiento administrativo establecido para atender las peticiones quejas y reclamos, previsto en la normativa que regula la prestación de los servicios públicos domiciliarios y por ser esa empresa la competente para dar respuesta, de la cual muy respetuosamente le solicitamos enviarnos copia para continuar con el trámite ante nuestra entidad.

Atentamente,

REBECA MERCEDES PADILLA DURÁN
Directora Territorial Occidente (E)

9. ACTA DE LA REVISIÓN TECNICA, CON EL PLANO HIDRAULICO DEL CONJUNTO, ANEXA AL RECLAMO INICIAL

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

REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.

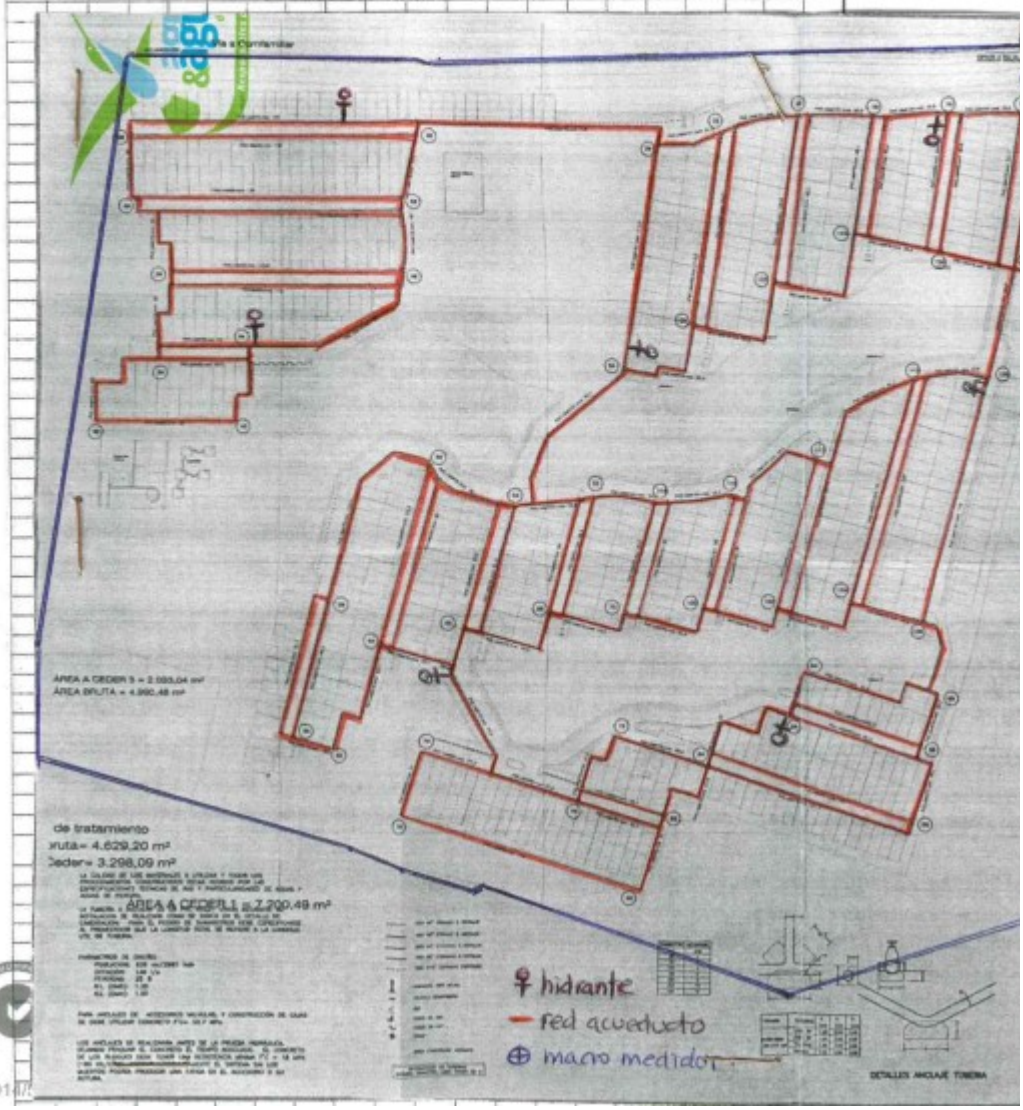
Distancia aproximada de tubería: (7,5m x 829 hijas) + ϕ6"(1125m) + ϕ4"(420) + ϕ3"(4308,5m) + ϕ2"(2280m) = 13.338,5m/aproximadamente.

Observaciones:

1 Existen planos hidráulicos de la P.H. Si [X] No [ ]

2 Los planos hidráulicos concuerdan con los elaborados a mano alzada. Si [ ] No [ ]

PLANO A MANO ALZADA DE APROXIMACIÓN DE LA COMPOSICIÓN DEL SISTEMA HIDRÁULICO DE LA P.H



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. 22053-52 de 13 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NUBIA LOPEZ** 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	**22053-52**
Fecha Resolución Recurso	13 DE AGOSTO DE 2024
RECLAMO	264291 de 9 DE JULIO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	NUBIA LOPEZ
Identificación del Peticionario	42085164
Matrícula No.	1174606
Dirección para Notificación	CR 16 # 28- 36 PS 2 SAN NICOLAS

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. 22053-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2024

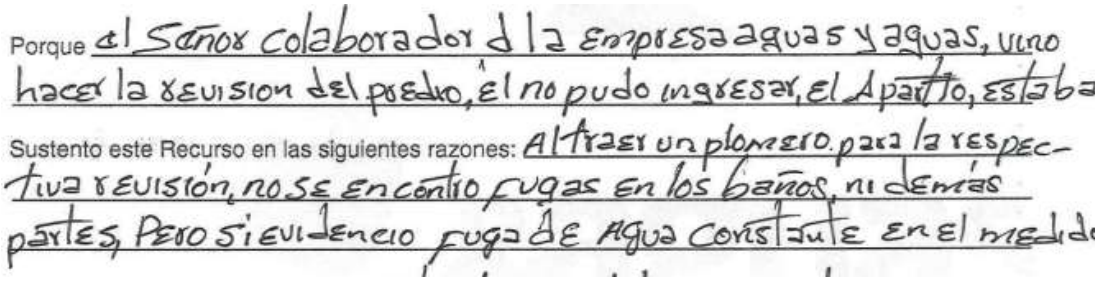
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22053 DE 24 DE JULIO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 264291 DE 20 DE JUNIO DE 2024**

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 la señora NUBIA LOPEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 42085164 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 264291-52 de 9 DE JULIO 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. 1174606 Ciclo 5, ubicada en la dirección CR 16 # 28- 36 PS 2, Barrio SAN NICOLAS en el periodo facturado 2024-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 24 DE JULIO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión usuaria solicita reliquidación del cobro realizado para el mes de mayo, ya que indica que el predio estuvo desocupado desde el 12 de mayo hasta el 28 de mayo y se le está realizando un cobro de 14 metros que no se han consumido:


Porque el Señor colaborador de la Empresa aguas y aguas, vino hacer la revision del predio, él no pudo ingresar, el Apartto, estaba

Sustento este Recurso en las siguientes razones: Al traer un plomero para la respectiva revisión, no se encontro fugas en los baños, ni demás partes, Pero si evidencio fuga de Agua constante en el medid

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 264291-52 de 09 DE JULIO DE 2024, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el período de MAYO DE 2024, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 09 de Julio de

2024, se verificó el estado del medidor **H22VA016465** y se verificó la lectura, el cual registraba una lectura acumulada de 161 m3, instalaciones hidráulicas, acometida y el medidor se observaron en buen estado, fuga externa en sanitario, predio recién ocupado por tres personas.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de Mayo de 2024, efectivamente ha facturado el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* Así el usuario manifieste que el predio se encontraba desocupado el equipo de medida avanzó de 115 m3 a 132 m3 arrojando una diferencia de 17 m3, los cuales se facturaron en su totalidad, se determinó que el consumo obedece a la fuga externa presentada en la unidad sanitaria, la cual es responsabilidad del usuario.

Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en la revisión practicada el día 09 de Julio de 2024, con ocasión del reclamo, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y se observó que en el predio se presenta fuga en sanitario; goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente registrado en el equipo de medida, por lo tanto el actuar de la Empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

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

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo

facturado en el período de **Mayo de 2024** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas presenta fuga externa en sanitario. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no supero el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto, el consumo de este período no ha dado lugar a revisión previa. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso de apelación salvo que el recurrente desista de él.

Lecturas del predio 1174606 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedi	% desv	Tipo Consumo
ACUEDUCTO	2024	Julio	164	146	18	12	0,5	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Junio	146	132	14	12	0,17	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Mayo	132	115	17	11	0,55	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Abril	115	103	12	11	0,09	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Marzo	103	90	13	10	0,3	NORMAL

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, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

3) 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.

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, "Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION

CRA 151 de 2.001.

TITULO I CAPITULO III ARTICULO 1.3.20.06, señalando que se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos , si la facturación es bimensual, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

-El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40m3).

-El (65%) para usuarios con un promedios de consumo menor a (40m3).

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 NUBIA LOPEZ y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 264291-52 de 9 DE JULIO DE 2024, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 13 DE AGOSTO DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22051-52 de 13 DE AGOSTO DE 2024.

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

Recurso No	**22051-52**
Fecha Resolución Recurso	13 DE AGOSTO DE 2024
RECLAMO	264835 de 19 DE JULIO DE 2024
Resultado de la decisión:	**CONFIRMA**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	IRMA LEONOR MORENO
Identificación del Peticionario	34052172
Matrícula No.	168708
Dirección para Notificación	CL 17 BIS # 15 B- 29 PISO 1 MEJIA ROBLEDO

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. 4339341

Resolución No. 22051-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2024

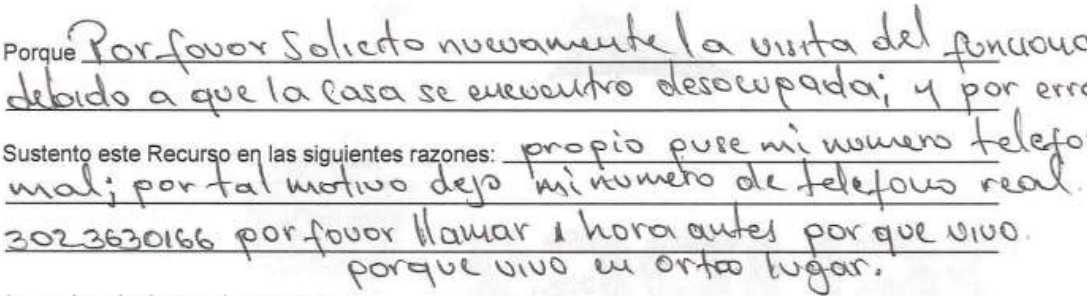
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22051 DE 24 DE JULIO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 264835 DE 17 DE JULIO DE 2024**

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 la señora IRMA LEONOR MORENO, identificada con cédula de ciudadanía No. 34052172 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 264835-52 de 19 DE JULIO 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. 168708 Ciclo 4, ubicada en la dirección CL 17 BIS # 15 B- 29 PISO 1, Barrio MEJIA ROBLEDO en el periodo facturados(s) 2024-7.

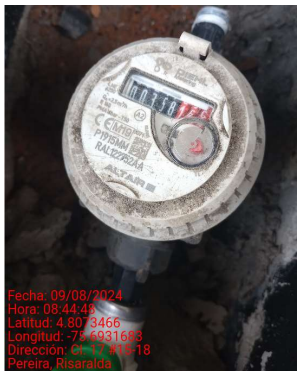
Que el recurrente por escrito presentado el día 24 DE JULIO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión usuaria inconforme con el cobro facturado en julio 2024, indica que el predio se encuentra desocupado, solicita revisión y reliquidación:


Porque Por favor Solicito nuevamente la visita del funcion
debido a que la casa se encuentro desocupada; y por err
Sustento este Recurso en las siguientes razones: propio pues mi numero telefo
mal; por tal motivo dejo mi numero de telefono real
3023630166 por favor llamar 1 hora antes porque vivo
porque vivo en otro lugar.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho analizar la respuesta emitida mediante acto administrativo N° 264835-52 de 19 DE JULIO DE 2024, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el período de JULIO DE 2024, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la recurso, el día 09 de Agosto de 2024, se verificó el estado del medidor **P1915MMRAL122752AA** y se verificó la lectura, el cual registraba una lectura acumulada de 358 m3,

instalaciones hidráulicas, acometida y el medidor se observaron en buen estado, predio desocupado, medidor no está trocado.



Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de Julio de 2024, efectivamente ha facturado el consumo registrado en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* Así el usuario manifieste que el predio se encontraba desocupado el equipo de medida avanzó de 310 m3 a 349 m3 arrojando una diferencia de 39 m3, los cuales se facturaron en su totalidad, se determinó que el consumo se debe a la utilización normal del servicio.

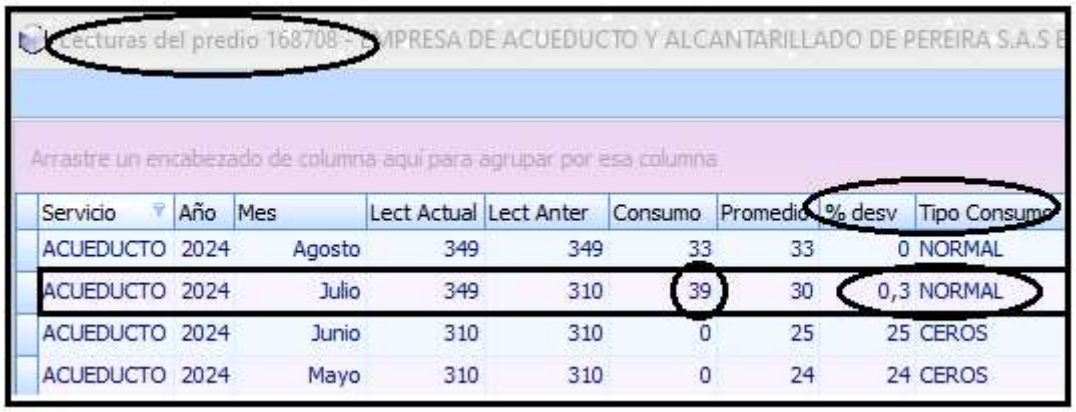
En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

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

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

En consecuencia, este Departamento **confirma la decisión inicial** y el consumo facturado en el período de **Julio de 2024** no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de

medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Igualmente es pertinente aclarar que el incremento no constituyó desviación significativa del consumo, pues no supero el 65% del promedio, como lo establece la Resolución CRA 151 de 2001, por lo tanto, el consumo de este períodos no ha dado lugar a revisión previa. Quedando así resuelto el recurso de reposición.


Lecturas del predio 168708 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	% desv	Tipo Consumo
ACUEDUCTO	2024	Agosto	349	349	33	33	0	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Julio	349	310	39	30	0,3	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Junio	310	310	0	25	25	CEROS
ACUEDUCTO	2024	Mayo	310	310	0	24	24	CEROS

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, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

3) 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.

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, "Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION

CRA 151 de 2.001.

TITULO I CAPITULO III ARTICULO 1.3.20.06, señalando que se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos , si la facturación es bimensual, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:

-El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a (40m3).

-El (65%) para usuarios con un promedios de consumo menor a (40m3).

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 IRMA LEONOR MORENO y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 264835-52 de 19 DE JULIO DE 2024, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

ARTICULO TERCERO. 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 13 DE AGOSTO DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265072-52 de 13 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MARINA VELASQUEZ ARANGO** 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	**265072-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	LUZ MARINA VELASQUEZ ARANGO
Matrícula No	1496272
Dirección para Notificación	CL 23 # 8- 59 A COMUN CC LAGO PLAZACENTRO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 265072-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265072 de 24 DE JULIO 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 24 DE JULIO DE 2024 la señora LUZ MARINA VELASQUEZ ARANGO identificada con C.C. No. 43603851, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 265072 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1496272 Ciclo: 1 ubicada en: CL 23 # 8- 59 A COMUN CC LAGO PLAZA en el periodo facturado 2024-7

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, análisis y liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Se verifica en el sistema en el módulo de Ordenes de Trabajo la solicitud No. 4256257, el día 23 de Mayo de 2024, por MANTENIMIENTO CORRECTIVO con la Observación “(VIENE de la Solicitud Nro:4256183 REVISOR: FERNANDO FERNANDEZ MARULANDA 1 OBS REVISOR: MEDIDOR HURTADO 3/4 Y CAMBIO DE LLAVE 1") (GEOFONO:N COMPRESOR:N) RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - MANTENIMIENTO CORRECTIVO - MEDIDOR HURTADO. USUARIA DEL CENTRO COMERCIA DANIELA CARDONA RAMIREZ C.C 1006323550 CEL.3137445614 MANIFIESTA QUE FUE HURTADO EL MEDIDOR.. Tel: 3137445614”. En donde el grupo de operaciones ejecuto la orden de trabajo y por el hurto de medidor realizó la reposición del equipo de medida y llave de paso.

En la Orden de Trabajo* 4256257 *ejecutada el día 23 de mayo de 2024 se utilizaron los siguientes materiales:

Recursos tarea: (1001) COBROS CON IVA, Nro. radicación: 4256257

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA
127010060	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 3/4 " PVC	2.805,12	1,00	20,00	561,02	19,00	639,
127030021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	637,58	1,00	20,00	127,52	19,00	145,
131020013	MEDIDOR DE VOLUMÉTRICO DE 1"	1.614.724,59	1,00	20,00	322.944,92	19,00	368.157,
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	33.388,75	1,00	20,00	6.677,75	19,00	7.612,
1570300251	INSTALACION DE LLAVE DE PASO 1/2" Y ¾"	25.338,32	1,00	20,00	5.067,66	19,00	5.777,
1570300277	LLAVE DE CONTENCIÓN DE 1"	79.615,39	1,00	20,00	15.923,08	19,00	18.152,

Valor total IVA incluido

Ahora, el grupo de Operaciones respecto a la orden de trabajo ejecutada manifestó: Dando respuesta al reclamo No. 265072 sobre la inconformidad por los cobros facturados a la matrícula N° 1496272; se informa:

1. En el predio en mención se suministró e instaló medidor y llave por hurto con la OT 4256257.

2. Los ítems de obra hidráulica corresponden a la orden de trabajo a excepción del medidor cambiado que es de 3/4".

1. Se anexa orden de trabajo con registro fotográfico.

En consecuencia, se recomienda modificar el cumplido orden No. 4256257 de la siguiente manera:

CÓDIGO	DESCRIPCION	CANTI
131020013	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"	0.0
131020012	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"	1.0

En consecuencia, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación, para que anule el cumplido N° 391000362 por Instalación Domiciliaria de Acueducto y 391000361 IVA Instalación, mediante solicitud N° 4527607 y se reliquidarà el valor de 1 cuota por concepto de Instalación Domiciliaria de Acueducto e IVA por valor de $ 536.184 corrección que se verá aplicada para la próxima facturación, *en aplicación del artículo 148 de la Ley 142 de 1994 y* el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, modificada por la **RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013** y se solicita grabe nuevamente la orden con los mismos ítems modificando el medidor a MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4".

Por todo lo anterior, este Departamento considera **PROCEDENTE PARCIALMENTE LA RECLAMACIÓN Y SE ANULA EL COBRO DEL TRABAJO REALIZADO MEDIANTE LA ORDEN DE TRABAJO 4256257 POR CAMBIO DE EQUIPO DE MEDIDA REPORTADO POR HURTO EN LA MATRÍCULA 1496272, SE RELIQUIDA EL VALOR DE DOS (1) CUOTAS LIQUIDADAS EN EL FACTURACIÒN DE JULIO DE 2024 Y SE GRABA NUEVAMENTE EL COBRO.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-536184** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
IVA	2024-7	462	0	0	0	400484	-400484
INST.DOM ACUEDUCTO	2024-7	462	0	0	0	135699	-135699

Por último se exhorta a la peticionaria a efectos de recurrir eventualmente la decisión aquí tomada, aporte certificado de representación legal emitido por Secretaria de Gobierno para acreditar legitimación por activa, a su vez, 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

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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 LUZ MARINA VELASQUEZ ARANGO identificado con C.C. No. 43603851 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. 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) LUZ MARINA VELASQUEZ ARANGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 23 # 8- 59 A COMUN CC LAGO PLAZA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MARINA VELASQUEZ ARANGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1496272 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 13 DE AGOSTO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265129-52 de 13 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA INES ZAPATA CASTAÑO** 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	**265129-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	GLORIA INES ZAPATA CASTAÑO
Matrícula No	487108
Dirección para Notificación	CR 23 BIS # 72- 23CUBA

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. 4332336

Resolución No. 265129-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265129 de 25 DE JULIO 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 25 DE JULIO DE 2024 la señora GLORIA INES ZAPATA CASTAÑO identificada con C.C. No. 36533345, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 265129 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 487108 Ciclo: 11 ubicada en: CR 23 BIS # 72- 23 en el periodo facturado 2024-7

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **29 de Julio de 2023**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO **"*Se visita predio y se encuentra medidor frenado, el consumo es compartido, el piso 2 está desocupado y en el piso uno las instalaciones están buenas, Equipo de medida J18FA809442, lectura Actual 1167 m3*".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Julio de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de MEDIDOR FRENADO, razón por la cual el sistema ha liquidado consumo promedio de 18 m3, más los cargos fijos.

En la visita técnica se evidencia que el equipo de medida se encuentra en mal estado frenado y teniendo en cuenta que de buena de fe el usuario manifestó que el predio cuenta con una ocupación de **1 persona** se procederá a generar facturación por concepto de aforo individual para el periodo de **Julio de 2024** ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico en situaciones en que no se pueda obtener diferencia de lectura, aforo que es de **5 m3** por persona, es decir, al contar con una ocupación de **1 persona**, el aforo total es de **5 m3**. Y en este periodo la empresa facturo un consumo promedio superior, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado.

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****".*

Es evidente que en el predio está disfrutando del servicio y es necesario realizar un cambio

de equipo de medida, por lo tanto, se comisiona al grupo de medición para que inicien el trámite para cambio de medidor por frenado, se le recuerda que debe autorizar el cambio de medidor con el fin de facturar consumo por diferencia de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **487108** por la Empresa, respecto al período de **Julio de 2024, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-56879** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	421	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	421	5	18	10863	39106	-28243
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	421	5	18	12869	46327	-33459
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	421	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-7	421	5	13	-1634	-4249	2615
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-7	421	5	13	-1380	-3587	2207

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 GLORIA INES ZAPATA CASTAÑO identificado con C.C. No. 36533345 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) GLORIA INES ZAPATA CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 23 BIS # 72- 23 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: GLORIA INES ZAPATA CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 487108 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 13 DE AGOSTO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265201-52 de 14 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA LUCELLY ZAPATA** 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	**265201-52**
Fecha Resolución	14 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA LUCELLY ZAPATA
Matrícula No	1172519
Dirección para Notificación	CR 4 BIS # 45- 80 APTO 1TRIUNFO

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. 4336550

Resolución No. 265201-52

DE: 14 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265201 de 29 DE JULIO 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 29 DE JULIO DE 2024 el la señora MARIA LUCELLY ZAPATA identificada con C.C. No. 34054496, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265201 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1172519 Ciclo: 6 ubicada en: CR 4 BIS # 45- 80 APTO 1 en los periodos facturados 2024-6,2024-7,2024-4,2024-5

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **01 de Agosto de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"*Se llama al teléfono de la usuaria, el cual se va a correo de voz, se visita predio y se averigua con los residentes del sector, los cuales ratifican, que efectivamente, el predio se encuentra desocupado, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra. Equipo de medida 05015MMCCT056103AA lectura 1370 m3*"**.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Abril, Mayo y Junio de 2024** el lector reportó la lectura de 1370 m3 con la novedad de REVISAR MEDIDOR por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 12, 13 y 14 m3 más los cargos fijos. En el periodo de Julio de 2024 la Empresa solo facturó los cargos fijos al predio.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde el equipo de medida registra una lectura acumulada de 1370 m3, predio desocupado, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Abril, Mayo y Junio de 2024 a 0 m3**, consumo por diferencia de lectura, se confirma el cobro de los cargos fijos.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **1172519** por la Empresa, respecto al período de **Abril, Mayo y Junio de 2024, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE a reliquidar por parte de éste Departamento, se confirma el cobro de los cargos fijos en el periodo de Julio de 2024, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-114783** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-4	414	0	12	0	29953	-29953
AJUSTE A LA DECENA	2024-5	414	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2024-6	414	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-6	414	0	14	0	30416	-30416
AJUSTE A LA DECENA	2024-4	414	0	0	-3	-1	-2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-4	414	0	0	-1	-3	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-5	414	0	13	0	33459	-33459
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-5	414	0	13	0	-10845	10845
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-5	414	0	13	0	28243	-28243
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-5	414	0	13	0	-12848	12848
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-6	414	0	13	0	-10845	10845
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-6	414	0	14	0	36032	-36032
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-4	414	0	12	0	-9703	9703
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-4	414	0	12	0	25268	-25268
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-6	414	0	13	0	-12848	12848
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-4	414	0	12	0	-11502	11502

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,** numeral 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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por MARIA LUCELLY ZAPATA identificado con C.C. No. 34054496 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA LUCELLY ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 BIS # 45- 80 APTO 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA LUCELLY ZAPATA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1172519 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 14 DE AGOSTO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265251-52 de 13 DE AGOSTO DE 2024.

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

Resolución No	**265251-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	MARTHA VELEZ
Matrícula No	1271147
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 22OLIMPIA

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. 4338360

Resolución No. 265251-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265251 de 30 DE JULIO 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 30 DE JULIO DE 2024la señora MARTHA VELEZ identificado con C.C. No. 42127406, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265251 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1271147 Ciclo: 9 ubicada en: MZ 1 CS 22 en el periodo facturado 2024-7.

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 12 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó la señora Marlene Morales como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA46443AA el cual registra una lectura acumulada de 2357 m3. Medidor funciona para predio con cuatro apartamentos cada uno con baño, un apartamento desocupado y los otros tres con cuatro personas, instalaciones en buen estado anexo foto del medidor y la lectura actual".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1271147**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observació
Julio	2340 m3	2291 m3	49 m3	49 m3	Cobro por difere (Art. 146-Ley 14
Junio	2291 m3	2291 m3	0 m3	32 m3	Cobro por prom (Art. 146-Ley 14

Una vez analizado el sistema de información comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. P1415MMRSA46443AA, con lectura N.2357 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **junio de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**MEDIDOR NO SE PUEDO LEER"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **32 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **julio de 2024** tomó lectura y el medidor avanzó (2291 m3 a 2340 m3) registrando una diferencia de 49 m3 facturados en su totalidad y no se le descontó los 32 m3 de consumo promedio facturados en el periodo de junio de 2024, por ende, se reliquida el periodo de julio de 2024 a 17 m3 restantes.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-151883** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	421	4	36	8690	78211	-69521
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	421	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	421	4	36	10295	92655	-82360

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo promedio facturado a la matrícula No. **1271147,** por la Empresa, respecto al período de **julio de 2024, será objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARTHA VELEZ identificado con C.C. No. 42127406 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) MARTHA VELEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 22 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: MARTHA VELEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1271147 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 13 DE AGOSTO 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. 265331-52 de 13 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELIZABETH OSORIO 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	**265331-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	ELIZABETH OSORIO GARCIA
Matrícula No	1453364
Dirección para Notificación	MZ H CS 9 PS 1LAURELES II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4340755

Resolución No. 265331-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265331 de 1 DE AGOSTO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE AGOSTO DE 2024 la señora ELIZABETH OSORIO GARCIA identificado con C.C. No. 24643131, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265331 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1453364 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ H CS 9 PS 1 en el periodo facturado 2024-7.

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 12 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó la señora Marlin gutierrez - piso uno- TESTIGO 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° P1515MMRSA69892AA el cual registra una lectura acumulada de 976 m3. “Se llama varias veces al número dado y no contestan, se va al predio y no hay nadie, se vuelve a llamar al número dado, me contesta la usuaria quien dice que no pueden atender ya que trabajan todo el día, se revisó desde el medidor, el cual no registra consumo mientras se estuvo en el sitio”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **875161***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	974 m3	940 m3	34 m3	34 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 de **JULIO DE 2024,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **34 m3 avanzó de (940 m3 a 974 m3)** y en la

visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe 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.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **JULIO DE 2024 ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ELIZABETH OSORIO GARCIA identificado con C.C. No. 24643131 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) ELIZABETH OSORIO GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ H CS 9 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ELIZABETH OSORIO GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1453364 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 13 DE AGOSTO 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. 265337-52 de 13 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARCIANA MENA BUENAÑOS** 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	**265337-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	MARCIANA MENA BUENAÑOS
Matrícula No	19633543
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 11 PS 4FINCAS HUERTAS

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. 4340769

Resolución No. 265337-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265337 de 1 DE AGOSTO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE AGOSTO DE 2024 la señora MARCIANA MENA BUENAÑOS identificado con C.C. No. 26293665, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 265337 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19633543 Ciclo: 9 ubicada en: MZ 3 CS 11 PS 4 en el periodo facturados 2024-7.

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 definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó la señora Marciana Mena como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° A21FA033016 el cual registra una lectura acumulada de 357 m3. “Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven tres personas predio con un baño”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19633543**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	345 m3	317 m3	28 m3	28 m3	Cobro por difere (Art. 146-Ley 14
Junio	317 m3	317 m3	0 m3	17 m3	Cobro por prom (Art. 146-Ley 14

Una vez analizado el sistema de información comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. A21FA033016, con lectura N.357 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **junio de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**MEDIDOR NO SE PUEDO LEER"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **17 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **julio de 2024** tomó lectura y el medidor avanzó (317 m3 a 345 m3) registrando una diferencia de 28 m3 facturados en su totalidad y no se le descontó los 17 m3 de consumo promedio facturados en el periodo de junio de 2024, por ende, se reliquida el periodo de julio de 2024 a 11 m3 restantes.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-77038** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	421	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	421	0	0	-2	-1	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	421	11	28	28311	72065	-43754
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-7	421	11	13	-10871	-12848	1977
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-7	421	11	13	-9177	-10845	1669
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	421	11	28	23898	60831	-36933

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo promedio facturado a la matrícula No. **19633543,** por la Empresa, respecto al período de **julio de 2024, será objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos

promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARCIANA MENA BUENAÑOS identificado con C.C. No. 26293665 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) MARCIANA MENA BUENAÑOS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 11 PS 4 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: MARCIANA MENA BUENAÑOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19633543 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 13 DE AGOSTO 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. 265374-52 de 13 DE AGOSTO DE 2024.

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

Resolución No	**265374-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	HECTOR FABIO TOVAR SANCHEZ
Matrícula No	1728500
Dirección para Notificación	CL 48 # 19- 200 CS 218 ACONJUNTO RESIDENCIAL A

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4343547

Resolución No. 265374-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265374 de 2 DE AGOSTO 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 AGOSTO DE 2024 el señor HECTOR FABIO TOVAR SANCHEZ identificado con C.C. No. 18520075, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265374 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1728500 Ciclo: 11 ubicada en: CL 48 # 19-200 CS 218 A en los periodos facturados Mayo, Junio y Julio 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 12 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó el señor Aurelio Tangarife como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA82414AA el cual registra una lectura acumulada de 948 m3. Con observacion: **"Predio solo usuario de viaje, se realiza visita al predio se observa que el medidor funciona correctamente, instalaciones en buen estado se le recomienda al encargado dejar la llave de paso cerrada"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de JUNIO Y JULIO 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 948 m3 predio desocupado

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 JUNIO Y JULIO DE 2024 es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se re liquida cobrando los 0 m3 que avanzó el medidor en estos periodos.

En cuanto al periodo de Mayo de 2024 la empresa facturo 0 m3 por lo cual, no se accedera a realizar ninguna reliquidación en este periodo.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-120527** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-7	414	0	8	0	10202	-10202
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-6	414	0	8	0	20590	-20590
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	414	0	0	-3	-4	1
AJUSTE A LA DECENA	2024-6	414	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	414	0	8	0	17380	-17380
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-6	414	0	8	0	17380	-17380
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	414	0	0	-4	0	-4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-7	414	0	8	0	12086	-12086
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-6	414	0	8	0	10202	-10202
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-6	414	0	0	-4	-1	-4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-6	414	0	8	0	12086	-12086
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	414	0	8	0	20590	-20590

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por HECTOR FABIO TOVAR SANCHEZ identificado con C.C. No. 18520075 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) HECTOR FABIO TOVAR SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 48 # 19- 200 CS 218 A haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HECTOR FABIO TOVAR SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1728500 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 13 DE AGOSTO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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. 265368-52 de 13 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GABRIEL ZAPATA CORREA** 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	**265368-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	GABRIEL ZAPATA CORREA
Matrícula No	842120
Dirección para Notificación	CR 38 # 72- 86 CS 15LA ACUARELA

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. 4343545

Resolución No. 265368-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265368 de 2 DE AGOSTO 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 AGOSTO DE 2024 el señor GABRIEL ZAPATA CORREA identificado con C.C. No. 10144719, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265368 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 842120 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 38 # 72- 86 CS 15 en el periodo facturado de Julio de 2024.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó el señor Gabriel zapata como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 0915MMCEL92158AA el cual registra una lectura acumulada de 1462 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, no fugas, medidor no registra consumo con llaves cerradas".**

Con relación al consumo facturado, para el Periodo de Julio de 2024 se registró **6 m³**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que el **medidor no se pudo leer**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios. Cabe anotar, que el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del predio.

> *"Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir* ***razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los*** *contratos uniformes****, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario****, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales."* ***Articulo 146 de la Ley 142 de 1994.***

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 842120** por la Empresa, respecto al periodo de **Julio de 2024, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de cobro por promedio, facultados ampliamente por el ordenamiento jurídico, por lo cual, **no serán objeto de reliquidación** por parte de éste Departamento

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GABRIEL ZAPATA CORREA identificado con C.C. No. 10144719 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) GABRIEL ZAPATA CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 38 # 72- 86 CS 15 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: GABRIEL ZAPATA CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 842120 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 13 DE AGOSTO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265398-52 de 13 DE AGOSTO DE 2024.

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

Resolución No	**265398-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	JESUS MARIA RENDON SALAZAR
Matrícula No	887067
Dirección para Notificación	CS 50BELMONTE

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. 4343679

Resolución No. 265398-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265398 de 5 DE AGOSTO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE AGOSTO DE 2024 el señor JESUS MARIA RENDON SALAZAR identificado con C.C. No. 18600053, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265398 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 887067 Ciclo: 13 ubicada en: CS 50 en el periodo facturado 2024-7.

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 12 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C18LA326526 el cual registra una lectura acumulada de 565 m3. Se llama al teléfono del usuario, el cual manifiesta, que no está cerca del predio reclamante, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra, por favor verificar los consumos de mayo a junio".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **887067**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	560 m3	534 m3	26 m3	26 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	534 m3	547 m3	0 m3	8 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Al revisar el histórico de lecturas en el sistema de información comercial, encontramos que se presentó **inconsistencia en la lectura reportada**

para el periodo de JUNIO DE 2024, lo que originó que se cobrara un consumo superior para este periodo, se reportó una lectura actual de 534 m3, frente a la anterior de 560 arrojaba una diferencia de 26 m3.

-Para el periodo de junio de 2024 se reportó la novena "gira al revés" y se colocó una lectura inferior, se facturo por promedio de 8 m3.
-para el periodo de julio de 2024 el medidor avanzo (534 m3 a 560 m3) y se fracturó toda la diferencia, se evidencia que se debía facturar así, el medidor realmente avanzo (547 m3 a 560 m3) arroja una diferencia de 13 m3 menos los 8 m3 de consumo promedio de junio de 2024, se reliquida a 5 m3 restantes el periodo de julio de 2024.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-99673** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	477	0	0	-2	-1	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	477	5	26	10863	56486	-45623
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	477	5	26	12869	66917	-54049

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. **887067,** por la Empresa, respecto al período de **julio 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,** núméral 2°: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.*

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JESUS MARIA RENDON SALAZAR identificado con C.C. No. 18600053 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) JESUS MARIA RENDON SALAZAR enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 50 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: JESUS MARIA RENDON SALAZAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 887067 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 13 DE AGOSTO 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. 265462-52 de 13 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEXIS SCARPETA MOSQUERA** 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	**265462-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	ALEXIS SCARPETA MOSQUERA
Matrícula No	19638143
Dirección para Notificación	CL 82 # 37 - 68 TORRE A APTO 208CAMPO ALEGRE

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. 4347421

Resolución No. 265462-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265462 de 8 DE AGOSTO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE AGOSTO DE 2024 el señor ALEXIS SCARPETA MOSQUERA identificado con C.C. No. 82360033, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265462 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19638143 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CL 82 # 37 - 68 TORRE A APTO 208 en el periodo facturado 2024-7.

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 12 DE AGOSTO 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° H23VA146631 el cual registra una lectura acumulada de 46 m3. “Predio desocupado instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19638143**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	46 m3	4 m3	42 m3	42 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 de **JULIO DE 2024,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **42 m3 avanzó de (4 m3 a 46 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica

de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe 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.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **JULIO DE 2024 ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ALEXIS SCARPETA MOSQUERA identificado con C.C. No. 82360033 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) ALEXIS SCARPETA MOSQUERA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 82 # 37 - 68 TORRE A APTO 208 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: ALEXIS SCARPETA MOSQUERA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19638143 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 13 DE AGOSTO 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. 265452-52 de 13 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALIRIO CARDONA MARTINEZ** 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	**265452-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	ALIRIO CARDONA MARTINEZ
Matrícula No	19639133
Dirección para Notificación	CRA 15 A # 148 - 75 MZ 3 CS 8GALICIA ALTA

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. 4347243

Resolución No. 265452-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265452 de 8 DE AGOSTO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE AGOSTO DE 2024 el señor ALIRIO CARDONA MARTINEZ identificado con C.C. No. 10120399, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265452 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19639133 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CRA 15 A # 148 - 75 MZ 3 CS 8 en los periodos facturados de Mayo, Junio y Julio de 2024.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó la señora Clara Inés como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° A22FA221888 el cual registra una lectura acumulada de 55 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas".**

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

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación
2024	Julio	48	33	15	11	SIN OBSERVACION
2024	Junio	33	20	13	10	SIN OBSERVACION
2024	Mayo	20	8	12	8	SIN OBSERVACION

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

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ALIRIO CARDONA MARTINEZ identificado con C.C. No. 10120399 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) ALIRIO CARDONA MARTINEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 15 A # 148 - 75 MZ 3 CS 8 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: ALIRIO CARDONA MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19639133 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 13 DE AGOSTO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265440-52 de 13 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ESTHER ZULUAGA** 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	**265440-52**
Fecha Resolución	13 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	23 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	26 DE AGOSTO DE 2024
Nombre del Peticionario	ESTHER ZULUAGA
Matrícula No	19639206
Dirección para Notificación	CRA 15 A # 148 - 75 MZ 2 CS 38GALICIA ALTA

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. 4347253

Resolución No. 265440-52

DE: 13 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265440 de 8 DE AGOSTO DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 8 DE AGOSTO DE 2024 la señora ESTHER ZULUAGA identificado con C.C. No. 24432138, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265440 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19639206 Ciclo: 14 ubicada en: CRA 15 A # 148 - 75 MZ 2 CS 38 en los periodos facturados de Marzo, Abril, Mayo, Junio y Julio 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 12 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° A22FA221937 el cual registra una lectura acumulada de 7 m3. Con observacion: **"Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que no está cerca del predio reclamante, ademas argumenta, que el predio se encuentra desocupado, se visita predio y se observa en terreno, que el predio se encuentra desocupado, se verifica medidor durante 5 minutos y este no registra".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de MAYO Y JULIO DE 2024 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (7 m3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 10 Y 9 m3, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el período de MAYO Y JULIO DE 2024, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

En cuanto a los periodos de Marzo, Abril y Junio de 2024, la empresa facturo por estricta diferencia de lectura por lo cual no s e accederá a generar ninguna reliquidación pro estos periodos.

Año	Mes	nActi	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio
2024	Julio	1	7	7	9	9
2024	Junio	1	7	0	7	10
2024	Mayo	1	0	0	10	10
2024	Abril	1	0	0	0	10
2024	Marzo	1	0	0	0	10

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-90186** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	414	0	9	0	19553	-19553
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-5	414	0	10	0	21725	-21725
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-5	414	0	10	0	25737	-25737
	2024-7	414	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	414	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	414	0	9	0	23164	-23164

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en

consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por ESTHER ZULUAGA identificado con C.C. No. 24432138 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) ESTHER ZULUAGA enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 15 A # 148 - 75 MZ 2 CS 38 haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19639206 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 13 DE AGOSTO 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