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. 10180-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **NUBIA ORTIZ DE REYES** 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	**10180-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	NUBIA ORTIZ DE REYES
Matrícula No	37531
Dirección para Notificación	CR 7 # 6- 49VILLAVICENCIO

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. 4542807

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 20 DE AGOSTO DE 2024, la señora NUBIA ORTIZ DE REYES, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo de Agosto de 2024, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 21 DE AGOSTO DE 2024, visita que fue atendida por Nubia Ortiz, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL118532AA que pertenece al predio con matricula No 37531, tenía una lectura acumulada de 595, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-68101** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 37531.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2108	2024-8	414	0	0	0	-3	3
1090	2024-8	414	0	13	0	-4249	4249
2500	2024-8	414	0	16	0	34761	-34761
67	2024-8	414	0	0	-3	-4	1
1095	2024-8	414	0	13	0	-3587	3587
2501	2024-8	414	0	16	0	41180	-41180

Atentamente,

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. 22036-52 de 21 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	**22036-52**
Fecha Resolución Recurso	21 DE AGOSTO DE 2024
RECLAMO	264126 de 2 DE JULIO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	1218239
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA PLAZA DE BOLIVAR PLAZA DE BOLIVAR

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. 4539813

Resolución No. 22036-52

DE: 20 DE AGOSTO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22036 DE 8 DE JULIO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 264126 DE 11 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 el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16214686 en calidad de mandatario del **EDIFICIO LA PERLA DEL OTUN P.H.** interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 264126-52 de 2 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. 1218239 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 10 # 20- 11 AREA .COMUN EDIFICIO LA PERLA DEL OTUN P.H, en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-2, 2024-3, 2024-4, 2024-5, 2024-6. Se declaró no procedente la reclamación y se informó lo siguiente: "***Antes de iniciar el debido análisis de la reclamación la cual es procedente a partir del periodo de Febrero de 2024 a Junio de 2024, dicho esto es claro que la SSPD mediante la 'RESOLUCIÓN NO. SSPD - 20248300235775 DEL 04/06/2024' rechazo la reclamación que invoca los mismos actos de esta nueva reclamación y la empresa solo se pronunciara por los periodos mencionados anteriormente.***

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula ***No. 1218239*** *de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matricula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del EDIFICIO LA PERLA DEL OTUN P.H, el cual cuenta con 36 matrículas hijas, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P,* ***no entrega*** *el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.,"* El consumo del área común se factura por medio de la matricula 1218239, con la cual se da cumplimiento al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, siendo ilegal y arbitraria la petición de eliminar la matrícula.

De forma reiterativa, el señor Antonio José, para justificar la asesoria que brinda tanto técnica como jurídica al suscriptor de la matrícula ***1218239, presenta en multiples ocasiones escritos en los cuales ataca el sistema de facturación, sin demostrar ser un abogado, ingeniero o tecnologo civil, y por lo tanto, ha desconocido que la SSPD ya se ha manifestado en la forma de facturar el consumo al área común de edificio Perla del Otún P.H.***

Que el recurrente por escrito 10424MAC16666R presentado el día 8 DE JULIO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo 264126 impugnó la decisión, argumenta que el cobro del consumo al área común del suscriptor 1218239, EDIFICIO PERLA DE OTUN P.H. es ilegal y pretende que se le considere al totalizador como un equipo de control, y que se le liquide el consumo con un micromedidor de 1/2" el cual desconocemos donde pretende instalarlo en el interior del edificio o si ya lo hizo

instalar, porque en la inspección técnica realizada el 20/08/2024, no se encontró; este edificio sólo cuenta con una acometida de entrada al edificio y se garantiza el registro del inmueble con el totalizador o macromedidor, sin embargo insiste en sus pretensiones, asi:

10424MAC16666R
08-07-2024

Señores:
EMPRESA DE ACUEDCUTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP
Pereira

RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN SUBSIDIARIA CONTRA RESOLUCIÓN No. 264126-52 DEL 02-07-2024

EDIFICIO PERLA DEL OTÚN - PROPIEDAD HORIZONTAL MATRÍCULA No. 1218239

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Tuvo lugar por reclamación con motivo de la FACTURACIÓN CON MEDIDOR DE CONTROL pues el "macro" funciona como tal porque existe micromedición instalada para áreas comunes. Esto implica que no puede ser utilizado para facturar consumos, consecuentemente la facturación por esta matrícula es ilegal, no existe en nuestro ordenamiento.

Entonces se solicitó:

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. 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. También solicito copia de la certificación de notificación electrónica.

En adelante recibo las notificaciones en la carrera 9 No. 18b-15 Apartado 424 Centro de Pereira.

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

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

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

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

La diferencia de consumo resultante entre el medidor general y la sumatoria de los medidores individuales, corresponderá al consumo de las áreas comunes."

PRIMERO: Que para dar respuesta al escrito 10424MAC16666R e ingresado al sistema comercial de la Empresa con el recurso de reposición 22036 del 08/07/2024 con el fin de recaudar prueba **se amplió el término de respuesta por 15 días mediante oficio con fecha del 26/07/2024,** comunicación que se entregó al reclamante, mediante correo electrónico, el día 29/072024 y en la Carrera 9 18B- 15 al apartado o casillero 424, Pereira, el 31/07/2024.

SEGUNDO: Que se realizó inspección técnica al inmueble con ocasión del recurso de reposición 22036, el día 20 de agosto de 2024, por funcionarios de del Departamento de Servicio al Cliente, con experiencia y competentes para realizar la revisión técnica a los clientes de sistema general o totalizador, y se reportó la siguiente observación:

Instalaciones hidráulicas en buen estado, totalizador funciona normalmente
Áreas comunes del Edificio con tres baños, dos tanques de reserva y dos pocetas

NOTA: Se observa que las instalaciones hidráulicas de las áreas comunes no presentan modificaciones pues están como siempre, tiene instalado el Macromedidor N° C19SC010368 en la acometida principal y mide para todas las áreas comunes y 32 apartamentos y 4 locales cada uno con medidor de media pulgada. (36 Cuentas hijas) POR LO TANTO NO ES POSIBLE INSTALAR MICRO MEDIDOR para las áreas comunes.

Acta de revisión firmada por el señor Jairo Taborda. (se adjunta acta de revisión técnica.) la cual ratifica la imposibilidad técnica que siempre ha existido en este Edificio.

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

Visita No

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No : 22036
Visita No : 4539813
Fecha De Atencion : 20/08/2024, 09:34:20 AM
Nombre del Usuario : ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matricula : 1218239
Direccion : CR 10 # 20- 11 A.COMUN 00
Barrio : PLAZA DE BOLIVAR
Clase de Uso del Predio : RESID_EST 5 - MEDIO ALTO
No Medidor : C19SC010368
Lectura Actual : 16312

DATOS VISITA.

II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio : RESIDENCIAL

Actividad Economica : AREAS COMUNES SIN ZONAS HUMEDAS
Estado Ocupacion : Predio Ocupado

SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO

Acueducto Prestado Por La Empresa : SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa : SI
No. Personas que Ocupan el Inmueble : 6
Hace Cuanto Tiempo : 10 años en adelante

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor : C19SC010368
Lectura Actual : 16477
Diametro del Medidor : 1"
Diametro de la Acometida : 1 PULGADA
Conexion : Red

Marca Medidor : ALTAIR
Clase del Medidor : TOTALIZADOR
Visor : Buen Estado
Estado Medidor : Buen Estado
Funcionamiento : Funcionando

ESTADO DEL MEDIDOR

¿Se Puede Leer? : Si

IV. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS. BUEN ESTADO (SI/NO)

Lavamanos
Llave Terminal Lavamanos : SI
Lavaplatos
Ducha
Tanque De Reserva
Flotador : SI
Tanque Lavadero
Tanque de Sanitario
Agua Stop : SI
Tanque Con Rebose o Fuga : NO
Instalaciones Internas
Tuberias : SI
Accesorios : SI
Piscina

PRUEBAS REALIZADAS

ESTADO DE LAS AREAS COMUNES

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Instalaciones en buen estado totalizador funciona correctamente
Áreas comunes con tres baños, dos tanques de reserva y dos pocetas anexo fotos
NOTA: Se observa que las instalaciones hidráulicas de las áreas comunes no presentan modificaciones pues están como siempre
Macro medidor mide para todas las áreas comunes y 32 apartamentos y 9 locales cada uno con medidor de media pulgada
POR LO TANTO NO ES POSIBLE INSTALAR MICRO MEDIDOR para las áreas comunes

Firma de Usuario : Jairo Taborda 1088252216

Firma Funcionario : CARLOS ALBERTO OSORIO 16859106

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

TERCERO: El suscriptor de la matrícula 1218239, **EDIFICIO LA PERLA DEL OTUN P.H**. no cumplió el requisito consagrado en el articulo 155 de la Ley 142 de 1994, de realizar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación, porque afirma que su reclamación versa sobre los cobros que se realizan con base en el equipo de medida que cumple la función de totalizador del Edificio, el cual se le deberia tratar como un medidor de control de la Empresa y no un medidor que nos registra el consumo total que se le entrega al Edificio, pretendiendo que la Empresa asuma el consumo de las áreas comunes de este predio; al día 20/08/2024, no se evidencia el cumplimiento de este requisito, por lo cual **se le reitera al profesional designado de la SSPD, de analizar y resolver el recurso de apelación, que verifique el cumplimiento de los requisitos de Ley, para la impugnación del reclamo 264126, pues afirma el señor Antonio José, de manera insistente e ilegal, que reclama sobre la totalidad de la facturación.**

Al 20/08/2024 presenta 16 facturas en mora, pero el saldo pendiente por pagar al período de enero de 2024, es de **$15.480.690** edad en mora de 9 facturas sin cancelar, período que se encuentra en firme y los anteriores, porque no son susceptibles de reclamación, y las facturas gozan de certeza jurídica y no se ajusta a Derecho reclamaciones de períodos anteriores a febrero de 2024, porque se analizaron mediante reclamo **261734-52 de 27 DE FEBRERO DE 2024, y la decisión quedó en firme, porque no fue impugnada dentro del término legal. sin embargo el señor Antonio José de manera reiterada presenta nuevamente un escrito con las mismas pretensiones.** El incremento de la cartera del **EDIFICIO LA PERLA DEL OTUN P.H**., se debe a la asesoría que brinda el señor Antonio José López al representante legal de la P.H. el cual les crea falsa expectativa de que la SSPD, les puede declarar ilegal el cobro del consumo del área común, razón por la cual de manera ilegal pretende que la Empresas elimine la matrícula del área común, desconociendo que tiene redes locales, tanque de reserva, porteria con unidad sanitaria y red de incendios. Ultimo pago realizado a favor de la Empresa por esta cuenta, fue realizado el 29/09/2023, como pago parcial o abono, por valor de $636.840. **No se ajusta a Derecho, pretender reclamar por toda la facturación de área común afirmando que se realiza con un medidor de control, desconociendo y omitiendo la normatividad vigente en materia de Servicios Públicos Domiciliarios, y ampliamente se le ha explicado que el equipo de medida cumple función de totalizador para determinar el precio de consumo del área común de edificio.**

> LEY 142 DE 1994, ARTÍCULO 155. DEL PAGO Y DE LOS RECURSOS. *Ninguna empresa de servicios públicos podrá exigir la cancelación de la factura como requisito para atender un recurso relacionado con ésta...*
> *(...)*
>
> *Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.*

CUARTO: El cliente **EDIFICIO LA PERLA DEL OTUN P.H**, con matrícula 1218239, es un cliente del sistema general o totalizador, y esta modalidad de facturación con sistema totalizador es correcta, cuya aplicación ha sido validada por la misma **SSPD,** en varios casos, un ejemplo es la **Resolución No. 20218300759705 del 30/11/2021,** en la cual se estableció que el modelo de facturación con totalizador, es correcto y se accedió a reliquidar los consumos reclamados del área común al consumo promedio por presentar desviación significativa, pero no a eliminar su cobro, ni mucho menos tratar el totalizador como un medidor de control.

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

El futuro es de todos

20218300759705

PU-F-015 V1

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20218300759705 DEL 30-11-2021
Expediente No. 2021830390104770E

Por la cual se decide un Recurso de Apelación

LA DIRECTORA TERRITORIAL OCCIDENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

En ejercicio de sus facultades y, en especial de las que le confiere el artículo 79 numeral 29, artículos 154 y 159 de la Ley 142 de 1994, modificado por la Ley 689 de 2001 y el artículo 24, numerales 3 y 4 del Decreto 1369 de 2020, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante petición radicada con el número 244672 del 21 de mayo de 2021, la señora Luz Stella Calderón Parra, reclama por consumo facturado el mes de abril y mayo de 2021, en el predio bajo contrato número 1218239, del servicio público de **ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO.**

Igualmente la SSPD, en otras decisiones administrativas como la **Resolución No. 20178300017865 del 24 de marzo de 2017,** ha manifestado lo siguiente: Que el modelo de facturación con totalizador, es correcta, y a la fecha estas decisiones no han sido objeto de demanda alguna ante la jurisdicción contenciosa administrativa, para lo cual se cita la parte pertinente, así:

> *(...)*
>
> *Por lo cual, y con atención al aparte normativo indicado es concurrente comunicar que se debe continuar facturando el consumo de áreas comunes de acuerdo a lo estipulado en el Decreto 1077 de 2015, es decir facturando la diferencia existente entre el consumo registrado en el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales asociados a este, ante lo cual concluye esta superintendencia que la áreas comunes si las puede facturar la ESP mientras exista una diferencia entre la medida del totalizador y sus micro-medidores asociados,* ***considerándose esta toma de lectura por la diferencia de consumos como ajustada a derecho por parte de la prestadora."*** *(Negrilla y cursiva del suscrito)*

Corolario a lo anterior, el acto administrativo previamente citado (**20178300017865) y muchos otros**, ratifican la modalidad de facturación aplicada por parte de la Empresa, cuyo fundamento es el Contrato de Condiciones Uniformes (Resolución 182 de 2004), el cual cuenta con el concepto de legalidad de la CRA, por medio del cual, se rigen las condiciones entre las partes respecto del servicio de acueducto y alcantarillado y goza de plena validez, siendo éste Ley para las partes, resaltando que dicho contrato, **es un contrato de ADHESIÓN y de igual forma, no ha sido demandado.**

Actualmente tenemos nuevo contrato de condiciones uniformes, y fue derogado en su integridad la Resolución 182 de 2004, se adoptó uno nuevo, mediante Directiva 101 del 09/05/2024, el cual tiene su respectivo concepto de legalidad de la CRA y se encuentra a disposición de los usuarios en la página web: *https://www.aguasyaguas.com.co/images/contratocondiciones/contratodecondicionesuniformes.pdf*

	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA			
	Directiva N°: 101		Fecha expedición:	09-05-2024
	"Por medio de la cual se adopta un nuevo contrato de condiciones uniformes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P y se deroga en su integralidad la Resolución 182 del 7 de mayo de 2004"			

EL GERENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, en uso de sus atribuciones legales, y en especial las establecidas en el numeral 7 del artículo trigésimo noveno de los estatutos sociales:

CONSIDERANDO

Que la **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.**, en adelante la **Empresa**, adoptó mediante Resolución 182 del 7 de mayo de 2024, el Contrato de Condiciones Uniformes de Servicios Públicos Domiciliarios de Acueducto y Alcantarillado.

De acuerdo a las disposiciones de la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, le corresponde actualizar su contrato de condiciones uniformes partiendo del modelo propuesto por la CRA en su resolución # 768 de 2016.

La Empresa en cumplimiento de esta disposición, además de los contenidos constitucionales, legales reglamentarios, regulatorios y jurisprudenciales que se encuentran vigentes actualizó las condiciones uniformes del contrato.

Este documento fue remitido a la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico – CRA para su concepto de legalidad.

Sobre el particular, la CRA dio el respectivo concepto de legalidad, el cual fue informado a la Empresa mediante oficio CRA 20220120090671 del 15 de septiembre de 2022.

QUINTO: Es importante para la Empresa, aclarar que la normatividad vigente consagra que es deber de los usuarios el mantenimiento de las acometidas y medidores, donde los costos de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios, de tal manera, que **el Macromedidor es el instrumento de medición de los consumos de las áreas comunes de propiedad de la P.H.**, por ello, la responsabilidad de asumir los costos de la instalación pertenecen al propietario del bien, usuario o suscriptor del servicio, lo anterior, en concordancia con la **Ley 142 de 1994, Artículo 135: De la propiedad de las conexiones domiciliarias:** ***"****La propiedad de las redes, equipos y elementos* ***que integran una acometida*** *externa será de* ***quien los hubiere pagado****, si no fueren inmuebles por adhesión.".*

De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 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."*** Es decir, el Macromedidor.

El sistema general o totalizador, no es sólo un método de medición sino también una forma de hacer uso racional del servicio y minimizar las pérdidas de agua, en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y legislación complementaria.

SEXTO: Que la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P. actualmente realiza el suministro del servicio de acueducto a **EDIFICIO LA PERLA DEL OTUN P.H**, con matrícula 1218239 y su medición se efectúa mediante un Macromedidor instalado exclusivamente para el mismo, así, es a partir de éste Macromedidor, se inicia la red interna de la copropiedad la cual provee del servicio a las unidades que lo requieran, que para el presente caso, existen 36 unidades privadas, (32 apartamentos y 4 locales).

Ahora bien, la función del Macromedidor es el de registrar la totalidad del agua que ingresa al

P.H., así, del consumo del Macromedidor son descontados el consumo de los Micromedidores instalados en la P.H., aclarando que de acuerdo con el diseño hidráulico existente en la copropiedad, el agua que ingresa por la acometida del Macromedidor surte directamente los puntos hidráulicos existentes en las áreas comunes, sin desestimar todos los metros lineales correspondientes a las instalaciones internas de toda la propiedad horizontal, es decir la red local, poceta, tanque de reserva y unidad sanitaria en zonas comunes.

De ésta manera, las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

Así las cosas y de acuerdo con lo anterior, el Derecho a la medición establecido en el artículo 9 numeral 9.1, en concordancia con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, se estableció en aras de protección de ambas partes, siendo entonces necesario para la Empresa, tener certeza de la medición de las áreas comunes, de tal manera se pueda generar ésta misma para la correspondiente facturación del servicio, por lo tanto, no se puede instalar un Micromedidor para medir las áreas comunes y mucho menos determinar el consumo con un micromedidor y por ende, se le RATIFICA que **no se accederá a lo solicitado respecto a determinar el consumo de agua del área común por diferencia de un micromedidor individual, que no tiene y que no cumpliria la función de registrar la totalidad de consumo de está área, y por ende es ilegal, pretender eliminar una cuenta que tiene el edificio para el consumo del área común con el totalizador, porque SI EXISTE la verificación técnica de las redes hidráulicas donde se evidencia la imposibilidad técnica para medir con un micro de manera indiviudal el consumo de la zona común, pero el señor Antonio José es reiterativo en decir que no se tiene la revisión técnica o estudio técnico, al ser ilegal las pretensiones del reclamo numerales 1, 2, también lo es la 3, no da lugar a ninguna devolución de lo facturado con registros del Macromedidor, pues las acciones de la Empresa se encuentran dentro de los lineamientos jurídicos que enmarcan la prestación de los servicios públicos domiciliarios y este predio cuenta con un equipo de medida que funciona como TOTALIZADOR y no como un medidor de control de la Empresa, y negar las pretensiones reclamadas no da lugar a un SAP, como busca el mandatario del EDIFICIO LA PERLA DEL OTUN P.H**

SEPTIMO: Con el fin de demostrar al suscriptor y al mandatario el señor López, se efectó la revisión técnica para determinar la imposibilidad técnica de la medición individual de las zonas que integran el área común del **EDIFICIO LA PERLA DEL OTUN P.H el día 20/08/2024**. En la cual se constató que solo cuentan con una acometida a la Entrada que abastece todo el edificio y cuenta con el totalizador N° C19SC010368 ubicado antes del registro de corte, el cual presentaba una lectura acumulada de 16477, de 1" diámetro, marca Altair, en buen estado de funcionamiento. en anteriores inspecciones técncas se ha podido verificar que la red local, recorre aproximadamente 64 METROS para las unidades privadas y 50 m3 para los tanques de reserva, cuentan con 18 gabinetes contra incendio en el edificio, conectados a la red local. la red de incendios esta conectada a la red local, más la unidad sanitaria de la porteria. Este informe técnico se adjuntó en la respuesta de la reclamación.

Se ratificó y se determina nuevamente con la inspeccion realizada el 20 de agosto que existe imposibilidad técnica para determinar el consumo del área común con un micromedidor y que el equipo de medida de la entrada del Edificio **no es un equipo de control**, sino que cumple su función de TOTALIZADOR, el cual determina el consumo total que la Empresa le entrega al Edificio y el consumo facturado, debe corresponder a los metros cúbicos entregados y debidamente registrandose en el totalizador, facturados a las cuentas hijas y al área común.
Debemos aclarar a la SSPD, que el señor López, pretende que solo se facture el consumo de la portería y de la oficina de la administración cuando hay, como

consumo de áreas comunes, desconociendo que corresponde a toda la red interna o local del edificio, y su mantenimiento le corresponde al suscriptor y no al prestador del servicio, <u>pretendiendo que el funcionario de la Empresa o de la SSPD, incurra en error, dando lugar a FRAUDE PROCESAL, al invocar SAP y error en el sistema de facturación aplicado al predio con matrícula 1218239</u>

Se adjunta la revisión técnica realizada por el Departamento de Control de Perdidas no Técnicas, donde se inspeccionó el EDIFICIO LA PERLA DEL OTUN P.H.. y se determina que existe imposibilidad técnica para la medición individual de las instalaciones hidráulicas del área común, ratificada en otros reclamos y en ocasión del recurso 22036 el día 20/08/2024.

Edificio Perla del otún

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.(DETALLADO)

Solicitud _____ matricula 1218239
Hora de iniciación de visita
Dirección del inmueble sic cr 10 # 20-11 A. comun
uso Residencial
Nombre de quien atiende la visita Omar Patiño
Calidad del que atiende: Guarda seguridad.
Nombre del administrador Luz Stella Calderon
Correo electrónico
Teléfono 3135547747
Ficha catastral
Número de empleados de las áreas comunes 7

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si [X] No [ ]
No Macromedidor C19SC010368 Marca _____ Lectura 13591
Clase B [ ] C [ ] R160 [X] Otro
Diámetro 1/2 [ ] 3/4 [ ] 1" [ ] 1 1/2" [ ]
2" [X] 3" [ ] 4" [ ] 6" [ ]
Estado
Buen estado [X] Dañado [ ] Tapado [ ] Directo [ ]
Invertido [ ] Medio lado [ ] Inundado [ ] No tiene [ ]
Con fuga [ ] Frenado [ ] Otro
Ubicación Caja [ ] Carcamo [X] Rejilla [ ]
Gabinete [ ] Enterrado en tierra [ ] otro

DATOS DE INSTALACIÒN DEL ACUEDUCTO

Fuente de abastecimiento Red local o distribuciòn [ ] Fuente Alterna [ ]
Fuente Alterna de abastecimiento
Aguas lluvias no Capacidad del Tanque no
Pozo o Algibe no Resolución corporaciòn autònoma no Año
Rehuso del agua no Lo surte otro acueducto no Nombre
Diámetro de la acometida 1/2 [ ] 3/4 [ ] 1" [ ] 1 1/2" [ ]
2" [X] 3" [ ] 4" [ ] 6" [ ]

aguas & aguas de Pereira
Responsables del futuro
Sede Administrativa
Sede PBX: 606 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17-55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7
SGS CO14/5755 CO14/5753
SGS CO14/5754 CO14/5754

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.(DETALLADO)

Estado de la acometida Buena [X] Regular [ ] Mala [ ] Suspendida [ ]

No visible [ ] Valvula de cheque Si [ ] No [ ]

Ubicación Carcamo [X] Rejilla [ ] Tierra [ ] Pared [ ]

Gabinete [ ] Pavimento anden [ ] Pavimento vìa [ ]

Antejardìn [ ]

Material Galvanizada [ ] Pealp [ ] Polietileno [ ] PF [ ] PVC X

Caja Si [X] No [ ] Tapa Si [X] No [ ]

La tapas de los macromedidores tiene cajilla de visualizaciòn para el conjunto Si [X] No [ ]

Llave de paso Normal [X] Antifraude [ ] Mal estado [ ]

Fugas imperceptible Si [ ] No [X] ubicaciòn ____

Fugas perceptible Si [ ] No [X] ubicaciòn ____

CONFORMACIÒN HIDRAULICA DEL AREA COMÙN

Tanques de almacenamiento Subterraneo [X] Cantidad [1] Capacidad No saben

Elevado [X] Cantidad [2] Capacidad No saben

Periodicidad de lavado Cada año.

Cantidad de lavamanos [2] Sistema Ahorrador [ ] Sistema tradicional [2]

Llave de shuts Basuras [0] Cantidad Regaderas [0] Cantidad Duchas [0] Sauna [0] Jacuzi [0]

Turco [0] Piscina [0] Poceta [2] Cantidad de llaves alternas [0]

Unidad sanitaria [2] Salon social [0] Cocineta [0] Gimnasio [0]

Cantidad de predios que se abastecen del area comùn: 32 + 4 = 36

Otro N.A.

Observaciones: N.A.

ANOMALIAS

Sello de seguridad manipulado [ ] Brazalete manipulado [ ]

Tapa soldada [ ] Medidor manipulado [ ] Se abastece del vecino [ ]

CO14/5755 CO14/5756
CO14/5754 CO14/5734

Sede Administrativa
PBX: 606 315 13 00
Edificio Torre Central
Cuarta Torre Piso 1
Carrera 10 Calle 35 Esquina
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

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.(DETALLADO)

Llaves por fuera de la medición [no] Conexión fuera de la medición [no] Foto [ ]

Tanques por fuera de la Mediciòn: [no]

Observaciones: N.A.

SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)

Seamesas	SI [ ]	NO [ ]	Hidrantes	SI [ ]	NO [X]	Gavinete mangueras [SI]
Medidos	Si [ ]	No [ ]	Medidos	Si [ ]	No [ ]	
Aire acondicionado	Si [ ]	No [ ]				

x. Omar Patiño
Nombre de quien atiende la visita

Daniel Grisales
Nombre del funcionario que hace la visita

x. Vigilante
Calidad de quien atiende la visita
Hora de finalizaciòn de la visita

Obrero.
Cargo

Sede Administrativa
PBX: 606 315 13 00
Edificio Torre Central
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17 - 55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

CO14/5755
CO14/5755
CO14/5754
CO14/5754

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

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

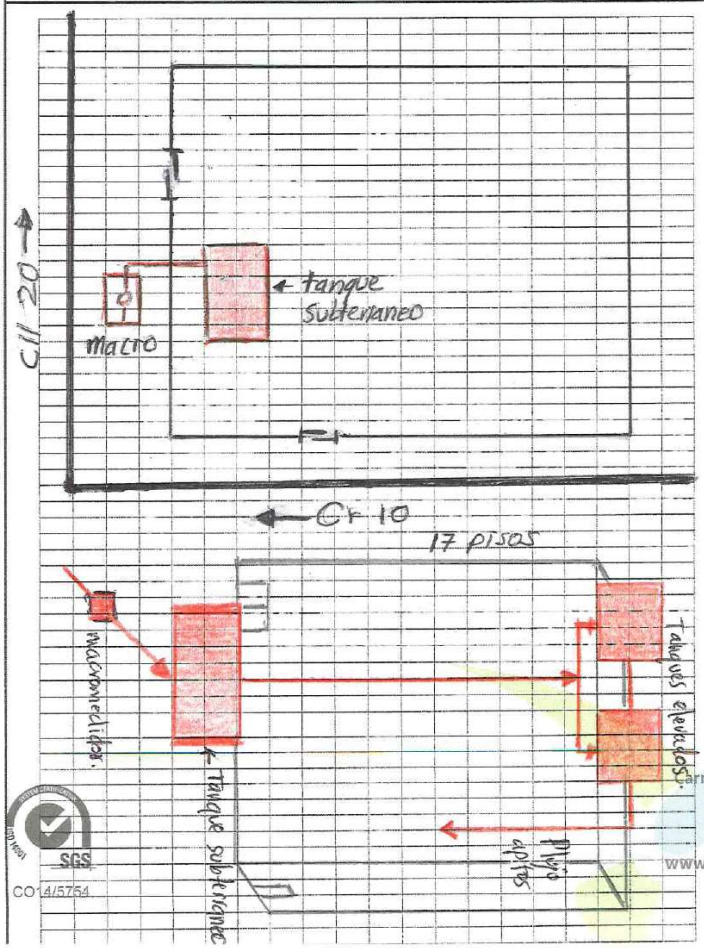
Distancia aproximada de tubería 160 m aprox.

Observaciones:

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

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

PLANO A MANO ALZADA DE APROXIMACION DE LA COMPOSICION DEL SISTEMA HIDRÁULICO DE LA P.H



CO14/5755 CO14/5754

Sede Administrativa
PBX: 606 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17 -55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

M No.	CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES		
1.	Número de entradas del servicio de acueducto: 36	Matrícula de áreas comunes	1218239
2.	Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.		
3.	Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H	Descripción: Red Interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red.	1/2", 130 m aprox, pvc., 20 años.
4.	Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas		
	Clasificación:		
	Descripción	Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H	2~~4~~ m aprox.
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.	64 m aprox
		Longitud de red hidráulica existente entre la red interna y la derivación a tanques de reserva subterráneos y/o aéreos (Capacidad y registros de mantenimiento).	50 m aprox.
5.	Circulación de red contra incendios de la P.H	Si ✓	No
	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.	~~4~~ 18 gavinetes con mangueras contra incendios.
		Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio	
		Resultado: N.A.	
		La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H	si

Sede Administrativa
PBX: 606 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17 - 55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

CO14/5755 CO14/5755
CO14/5754 CO14/5754

		En caso de que la red contra incendios no se encuentre conectada a la red interna de la P.H, indicar a que sistema de abastecimiento corresponde, efectuar y evidenciar pruebas. Resultado: N.A.		
			Si	No
6.	La conexión de acueducto en el punto de instalación de los micromedidores cumple con los parámetros técnicos del código nacional de fontanería y el RAS 330 de 2017.		X	
7.	Las conexiones de acueducto (acometidas de las UP), ¿fueron ejecutadas por la Empresa?		N.	S./N.R.
8.	La Empresa ejecutó interventoría en la construcción de estas conexiones de acometidas:		N.S	N.R.
10.	Conclusiones generales	**POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES**	**Respuesta:** No es posible instalar medición individual del area común.	
		Observaciones adicionales: - Es necesario el bombeo desde el tanque de agua subterraneo a los tanques de la azotea para distribuir el agua, por gravedad no subiria al piso 17 - Técnicamente es imposible trasladar todos los medidores de los aptos al exterior del edificio.		

Nombre de quien atendió la visita: Omar Patiño C.C: X 10.114.305 Entidad:

Fecha: 14/06/2024 Nombre del Supervisor

Sede Administrativa
PBX: 606-315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 Nº 17 - 55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

CO14/5755 CO14/5754

Sede Administrativa
PBX: 606 315 13 00
edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17-55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

OCTAVO: No se ajusta a Derecho, lo que pretende el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, que no se le exiga el pago de las sumas no reclamadas, considerando que reclama por todo el sistema de facturación, o el modelo de determinar el consumo del área común del condominio, siendo un metódo legal establecido en la legislación vigente y el contrato de condiciones uniformes, el SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR , invocando SAP, porque no se le concede una excepción del artículo 155 de la Ley 142 de 1994, de exigirle el pago de las sumas no reclamadas y en el artículo 4 de la Resolución impugnada se le informó lo siguiente:

> ***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.*

NOVENO: Al realizar el análisis y revisión del acto administrativo N° **264126-52** , se observa que se brindó la respuesta clara y de fondo a cada uno de los numerales del oficio petitorio 09324MAC1666P, aunque algunos son reiterativos, lo cua nos hace concluir que el señor **Antonio José. actúa de mala fe, buscando el error de funcionario de la Empresa o de la SSPD, siendo conocedor de la Imposibilidad técnica de la medición del área común con un micromedidor de 1/2" y que el equipo de medida instalado en la única acometida** que abastece el edificio y las unidadades independientes, es un Totalizador y no un equipo de control de propiedad del prestador, porque el equipo de medida instalado en la entrada de la acometida es un Totalizador.

Se le brindó información de los períodos de los últimos 5 periodos de facturación, porque no es posible reclamar sobre periodos anteriores y esto no da lugar a SAP, porque se le dio respuesta a su solicitud de información, aunque no fue la que esperaba, pero se le dio de manera parcial, solo de los últimos cinco (5) periodos, y no desde la fecha de creación de la matricula, como era su pretension y se le informó:

> *Conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, "En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos.". Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación. es decir, desde* ***Febrero de 2024 a Junio de 2024****.*
>
> *El concepto SSPD-OJ 2006-258 emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.*

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.**1218239**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	**Consumo Mama**	**Consumo Hija**	**Diferencia**	**Consumo Facturado A.C**	**Observación**

Junio	437 m3	390 m3	47 m3	29 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94).
Mayo	404 m3	433 m3	-29 m3	15 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94).
Abril	432 m3	470 m3	-38 m3	61 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94).
Marzo	386 m3	401 m3	-15 m3	62 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94).
Febrero	419 m3	422 m3	-3 m3	61 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94).

Por consiguiente, y teniendo en cuenta que el totalizador C19SC010368, presenta un consumo inferior al consumo de las 36 cuentas hijas, y que existe uso del servicio en las áreas comunes del Edificio la Perla del Otún P.H.. (poceta, unidad sanitaria de la porteria, tanque de reserva y redes locales), se ha liquidado consumo promedio histórico del predio, este Departamento, CONFIRMA el cobro del consumo de los periodos de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024, y no accede a modificar, ni a realizar ninguna devolución de dinero, ni eliminar la matricula o contrato de la matricula 1218239. Iguamente no comprendemos, si el señor Antonio José aspira a que se le cancele la matricula de área común, cómo pretende que se le cobre el consumo con un micro que falsamente afirma estar instalado? porque en ninguna de las inspecciones técnicas se ha observado.

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye **que NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y la señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales y es falsa su afirmación que este edificio tiene micromedición para el área común, porque técnicamente no es posible.**

DECIMO: En cuanto a la afirmación de señor Antonio José que la Empresa niega la medición individual sin demostrar la imposibilidad técnica de su instalación en las áreas comunes, y su respuesta es evasiva, **se ACLARA, que es falsa su argumento o afirmación,** porque el prestador, ha verificado en varias oportunidades con inspecciones técnicas por parte del equipo de revisores de Departamento de Servicio a Cliente las instalaciones hidráulicas de edificio con matricula **1218239**, **encontrando que aun continua la IMPOSIBILIDAD TECNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL CON UN MICROMEDIDOR para el área común, solo cuenta con una acometida principal que abastece el edificio, área común y las unidades independientes y los metros cúbicos entregados a este edificio se registran en su totalidad con el MACROMEDIDOR O TOTALIZADOR, el cual, no es un medidor de CONTROL de la Empresa, sino un Totalizador del Edificio LA PERLA DEL OTUN P.H. y con la visita realizada el 20 de agosto de 2024, se RATIFICA nuevamente que las**

instalaciones hidráulicas de Edificio no han tenido modificaciones, solo tiene una acometida conectada a la red central o local del sector.

Siendo clara y de fondo la respuesta de la Empresa emitida mediante Resolución **No. 264126-52 ,** en cuanto al consumo y el sistema de facturacion aplicado por ser un Cliente de Sistema general o totalizador, y se brindó la información requerida con la salvedad que sólo se brindan datos de los últimos 5 periodos susceptibles de reclamación, y los datos requeridos son asuntos no consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, salvo el de los consumos y las ordenes de suspensión. por lo cual, este Departamento no ha incurrido en SAP, como pretende el señor Antonio José, porque no ha evadido la respuesta, y ha sido clara y de fondo, notificada oportunamente al reclamante, se puede apreciar que el señor López, busca el error administrativo de la Empresa, y de funcionario de la SSPD, para que se le concendan pretensiones que no se ajustan a Derecho, y que son ílicitas, al pretender que no se le cobre consumo al área común y se elimine la matrícula, dando lugar a Fraude Procesal.

DECIMO PRIMERO: Se adjunta copia del certificado de la notificación electrónica del reclamo 264126 realizada el 03/07/2024 (anexa al expediente)

En consecuencia, este Departamento, **NO ACCEDE** a ninguna de las pretensiones del señor Antonio Jose López reaizadas en la reclamacion y **no REVOCA la decisión considerando correcto el consumo facturado al área común con matricula 1218239 en los periodos de febrero, marzo abril, mayo y junio de 2024 .** Es pertinente aclarar que la respuesta del reclamo **264126-52** no es evasiva, por el contrario, se declaró no procedente, y en el articulo 4 del acto administrativo impugnado, se le informó que debia realizar el pago de las sumas no reclamadas, dando cumplimiento al articulo 155 de la Ley 142 de 1994, por lo cual no se guardó silencio respecto a este asunto el cual es un requisito de procedimiento para recurrir la decisión pero no lo cumplió no se obseva el pago, afirmando que reclama sobre la totalidad, siendo ilegal y en las peticiones de información la Empresa limitó la respuesta a los períodos que puede todo usuario reclamar, 5 meses, porque no se le podrán atender reclamaciones de periodos anteriores, es decir, la respuesta de información, se brindó pero no en los términos que el reclamante anhelaba, no estando el prestador obligado a acceder a todas las solicitudes plateadas por los usuarios, y más cuando son asuntos no consagrados en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, por lo expuesto ampliamente, la Empresa no incurre en SAP, y no accede a las pretensiones del escrito del reclamo ni del recurso de reposición.

Recomendamos al funcionario de la SSPD, verificar el cumplimiento de los requisitos para acceder a los recursos, y no dar lugar a que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, configure un FRAUDE PROCESAL.

Respecto al consumo de las cuentas hijas, se le reitera que no se puede adjuntar o relacionar en la factura del área común, por lo cual el Administrador de la P.H. si lo requiere puede mensualmente solicitar en el centro de servicios de la Empresa la impresion de reporte, demostrando la respectiva legitimación frente a suscriptor.

Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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

CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Ley 675 de 2001 Artículo 32, en su parágrafo único establece:

"PARÁGRAFO: Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales.

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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.*

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: "De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores.

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

<Inciso CONDICIONALMENTE EXEQUIBLE> Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.

Ley 1437 de 2011 Artículo 87. ***Firmeza de los actos administrativos.*** *Los actos administrativos quedarán en firme:*

1. Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.

2. Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.

3. Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.

4. Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos. "

Código Penal Colombiano. Art 453:

***FRAUDE PROCESAL**. El que por cualquier medio fraudulento induzca en error a un servidor público para obtener sentencia, resolución o acto administrativo, contrario a la ley, incurrirá en prisión de cuatro (4) a ocho (8) años.*

La configuración del fraude procesal, exige la concurrencia de los siguientes elementos:

- *El **uso** de un medio fraudulento.*
- *La **inducción** en error a un servidor público a través de ese medio.*
- *El **propósito** de obtener sentencia, resolución o acto administrativo contrario a la ley.*
- *El medio **debe tener capacidad** para inducir en error al servidor público.*

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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 264126-52 de 2 DE JULIO DE 2024, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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 20 DE AGOSTO DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

ANEXOS RECURSO 22036

1. AMPLIACION DE TERMINOS DEL 26/07/2024 recurso 22036

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

PEREIRA, 26 DE JULIO DE 2024

Señor(a)
ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
CARRERA 9 N°. 18B-15 APARTADO 424 Sector CENTRO
bumeranjuridica@gmail.com
MATRÍCULA No. 1218239
TEL : 3108226611
Pereira

Referencia: Ampliación Términos RECURSO No. 22036 DE 8 DE JULIO 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. 22036, presentado por usted el día 8 DE JULIO 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 20 DE AGOSTO DE 2024.

Lo anterior, por los siguientes motivos:

SE REQUIERE INSPECCIÓN TECNICA A LAS AREAS COMUNES DEL EDIFICIO PERLA DEL OTUN, COMO PRUEBA PARA GENERAR LA RESPUESTA AL RECURSO DE REPOSICION RADICADO CON EL NÚMERO 22036 CON OFICIO ADJUNTO N° 10424MAC16666R

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: *Learagon*

2. La ampliación de términos se comunicó al sr Antonio José, al apartado 424 en la carrera 9 18B-15 Pereira, y tambien se envió al Correo electronico que aporta el reclamante cuando radicó la reclamación por la página web de la Empresa.

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

Lleida.net

Identificador del certificado: E112978219-S

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

Detalles del envío

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

Identificador de usuario: 454810

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

Destino: bumeranjuridica@gmail.com

Fecha y hora de envío: 29 de Julio de 2024 (15:04 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 29 de Julio de 2024 (15:04 GMT -05:00)

Asunto: AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS RECURSO No. 22036 (EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co)

Mensaje:

CORDIAL SALUDO,

ADJUNTO NOTIFICACIÓN DE AMPLIACIÓN DE TÉRMINOS RECURSO No. 22036 DEL EDIFICIO PERLA DEL OTÚN.

...

3. Oficio de la CRA 20220120090671 DEL 15-09-2022, por el cual se otorga concepto de legalidad al nuevo contrato de condiciones uniformes de la Empresa.

.

Comisión
de Regulación
de Agua Potable y
Saneamiento Básico

MINISTERIO DE VIVIENDA,
CIUDAD Y TERRITORIO

Para contestar cite:
Radicado CRA N°: **20220120090671**
Fecha: **15-09-2022**

Bogotá, D.C.

Señores
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.
Señor
Fabián Andrés Henao Castaño
Administrador del Programa Todos por el Pacífico.
fahenao@aguasyaguas.com.co
Pereira, Risaralda

Asunto: Radicado CRA 2022-321-006821-2 de 8 de agosto de 2022.

Respetado señor Henao:

Esta entidad recibió la comunicación radicada con el número y fecha del asunto, por medio de la cual, solicita concepto de legalidad a las condiciones uniformes del contrato de servicios públicos para el servicio público de acueducto y alcantarillado, por parte de **EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.** en Pereira, Risaralda.

Revisado el clausulado del contrato, éste se encuentra conforme a derecho, razón por la cual, se otorga **concepto de legalidad** en los términos del artículo 133 de la Ley 142 de 1994.

Es pertinente resaltar, que atendiendo lo dispuesto en el artículo 131 ibidem, *"es deber de las empresas de servicios públicos informar con tanta amplitud como sea posible en el territorio donde prestan sus servicios, acerca de las condiciones uniformes de los contratos que ofrecen"*, por lo que se sugiere comunicar a esta Unidad Administrativa Especial las diversas modalidades con las que ha dado cumplimiento a tal deber.

De otra parte, es preciso indicar que las modificaciones que se hagan a las condiciones uniformes del contrato, dejan sin efecto el concepto de legalidad emitido en relación con las cláusulas modificadas y que no fueron objeto de análisis por parte de esta Comisión de Regulación, salvo que se trate de cambios que tengan como propósito ajustar el contrato de servicios públicos a la normatividad sectorial vigente, por cuanto ésta se entenderá incorporada en el mismo desde el momento que entra en vigencia la modificación respectiva.

Cordial saludo,

CARLOS ALBERTO MENDOZA VÉLEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

Elaboró: Lourdes Diaz – Andrea Toro
Revisó: María Alejandra Muñoz
Aprobó: Rodrigo Vargas Martínez.

CERTIFICADO POR ELECTRÓNICA LEY 527 DE 1999

4. Certificado de notificacion electrónica del reclamo **264126, el 03/07/2024, fecha de entregada en el buzón electrónico** y no como pretende el señor Antonio José, que sea cuando él se digne abrir el correo.

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

Identificador del certificado: E112017231-S

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

Detalles del envío

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

Identificador de usuario: 454810

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

Destino: bumeranjuridica@gmail.com

Fecha y hora de envío: 3 de Julio de 2024 (10:17 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 3 de Julio de 2024 (10:17 GMT -05:00)

Asunto: NOTIFICACION ELECTRONICA POR RECLAMACION RADICADA EN AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A E.S.P Rad.264126 (EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co)

Mensaje:

55 Piso 9 Bogotá D.C. Colombia

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. 22083-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA MARIA GARZON** 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	**22083-52**
Fecha Resolución Recurso	21 DE AGOSTO DE 2024
RECLAMO	264958 de 29 DE JULIO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	DIANA MARIA GARZON
Identificación del Peticionario	42128017
Matrícula No.	546044
Dirección para Notificación	CL 30 BIS # 15- 51 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. 22083-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22083 DE 30 DE JULIO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 264958 DE 22 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 el (la) señor(a) DIANA MARIA GARZON, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42128017 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 264958-52 de 29 DE JULIO DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 546044 Ciclo 5, ubicada en la dirección CL 30 BIS # 15- 51, Barrio SAN NICOLAS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 30 DE JULIO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión y argumenta que el trabajo en abril de 2024, se realizó en predio vecino, 15B-49 y no en el 15-51, solicita retirar cobro de la reparación de la acometida, sólo acepta el cobro del cambio de la llave de paso, que se realizó en junio.

Porque No Estoy de acuerdo No hizo el trabajo
en el predio de nosotros - es del vecino
Sustento este Recurso en las siguientes razones: la Firma es de
del vecino que de predio de Nosotros
la dirección la cual hizo el trabajo
Anexo los siguientes documentos es. calle 31 # 15 B 49
la la de Nosotros es calle 31 # 15 B 51

Este Deparamento, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

La decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente al cobro realizado por la Empresa por haber ejecutado la orden de trabajo **4234787** , por la cual se efectuó REPARACIÓN DE ACOMETIEDA POR FUGA, la cual se generó con ocasión de una solicitud por un oficio radicado en el SAIA, y se generó la orden para la matrícula 546044 , ubicada en la dirección CL 30 BIS # 15- 51, Barrio SAN NICOLAS pero en la orden se adicionó la dirección de Calle 30 bis 15-49, se adjunta copia de la orden de trabajo ejecutada el

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

SUBGERENCIA DE OPERACIONES

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA ACUEDUCTO

41430 **ORDEN DE TRABAJO**

No. DE ORDEN 4234787

Impreso el: 10/04/2024 9:40:23 a. m.

RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - DAÑO EN LA CONEXION — **FECHA SOLICITUD:** 10/04/2024 8:14:00 a. m.

DIRECCIÓN: CL 30 BIS # 15-49 SAN NICOLAS — TELÉFONO: 3132965457

DIR. AYUDA: CL-30 BIS-15-49 — MATRÍCULA: 540015 - 41430

USUARIO: MARIA LUISA LIZCANO VAQUIRO — FECHA ATENDIDA: 10/04/24 — Matrícula con Guaya de Seguridad

HORA: _____ : _____ am ___ pm ___ — GEÓFONO [ ] — COMPRESOR [ ]

COBRO A USUARIO: SI [X] NO [ ]

Jose Alexis Mosquera

(VIENE de la Solicitud Nro 4234769 REVISOR: JORGE ERRO CORTEZ OBS REVISOR: RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION, DERECHO DE PETICIÓN 1178, USUARIA SSP

DATOS DEL MEDIDOR ACTUAL

NÚMERO: P1415MMRSA46577AA	
MARCA: SAPPEL	
CLASE: R160	LECTURA:
DIÁMETRO: 1/2"	TIPO: VOLUMETRICO

DATOS DEL MEDIDOR NUEVO

NÚMERO:	
MARCA:	
CLASE:	LECTURA:
DIÁMETRO:	TIPO:

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
1270000700	ACOPLES MEDIDOR DE 1/2"	PAR	
1270000691	ACOPLES PARA MEDIDOR DE 1/2" PLASTICO	PAR	
1270000702	ADAPTADOR HEMBRA PP 1/2"	UND	
1270000017	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 1/2"	UND	
1270000039	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 20 mm 1/2"	UND	
1270000026	ADAPTADOR MACHO PP HÚMEDO DE 1/2"	UND	1
1270000030	ADAPTADOR MACHO PVC DE 1/2"	UND	
1270000129	CODO GALVANIZADO DE 1/2 X 90	UND	
1270000201	CODO PVC DE 1/2 X 45	UND	
1270000102	CODO PVC DE 1/2" X 90°	UND	
1270000216	COLLAR DE DERIVACIÓN 110 X 20 (4 X 1/2) PARA POLIETILENO	UND	
1270000219	COLLAR DE DERIVACIÓN 3 X 1/2"	UND	
1270000221	COLLAR DE DERIVACIÓN 4" X 1/2"	UND	
1270000223	COLLAR DE DERIVACIÓN 6 X 1/2"	UND	
1270000226	COLLAR DE DERIVACIÓN PVC 2" X 1/2"	UND	
1270000229	COLLARÍN POLIETILENO DE 63 MM X 20 MM (2 X 1/2)	UND	
1270000286	GALAPAGO EN HD DE 63mm X 1/2" PARA POLIETILENO	UND	
1270000287	GALAPAGO EN HD DE 90 X 20 PARA POLIETILENO	UND	
1270001064	GALAPAGO HD 4 X 1/2	UND	
1270000290	GALAPAGO HD DE 110 X 20 MM (4" X 1/2") PARA POLIETILENO	UND	
1270000408	GALAPAGO HD DE 4 X 1/2"	UND	
1270000292	GALAPAGO HF 3 X 1/2" PARA PVC	UND	
1270000305	GALAPAGO HF DE 2 X 1/2"	UND	
1280000114	LLAVE DE CONTENCIÓN 1/2"	UND	
60000000	MEDIDOR DE 1/2" - C	UND	
1270000004	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2 X 5 CM	UND	
1270000000	NIPLE GALVANIZADO DE 1/2" X 10 CM	UND	
1270011112	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 16 mm PEALPE	UND	1
1270000401	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1/2"	UND	
1280000000	VALVULA DE CORTE DE 1/2"	UND	
1270000021	TAPÓN MACHO GALVANIZADO DE 1/2	UND	
1270000049	TAPÓN ROSCADO DE 1/2" PVC	UND	
1270000044	TAPÓN SOLDADO DE 1/2 PVC	UND	
1270000001	TEE GALVANIZADA DE 1/2	UND	
1270000023	TEE PVC DE 1/2"	UND	
1270000010	TUBERIA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	M	1 40 41 905
1270000021	TUBERIA POLIETILENO DE 20MM PN 10 RDS	M	
1270000000	TUBERIA PVC DE 1/2" RDE 13.5	M	

CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 1/2"	UNIDAD	CANTIDAD
1270000006	UNIÓN DRESSER DE 1/2" PVC	UND	
1270000008	UNIÓN GALVANIZADA DE 1/2	UND	
1270000740	UNIÓN PP + ALIO DE 1/2	UND	
1270000747	UNIÓN POLIETILENO DE 20 MM EN BRONCE	UND	
1270001112	UNIÓN PVC DE 1/2" PRESIÓN	UND	
1270000[illegible]	[illegible] DE BOLA HEMBRA - HEMBRA 1/2" PEALPE	UND	1

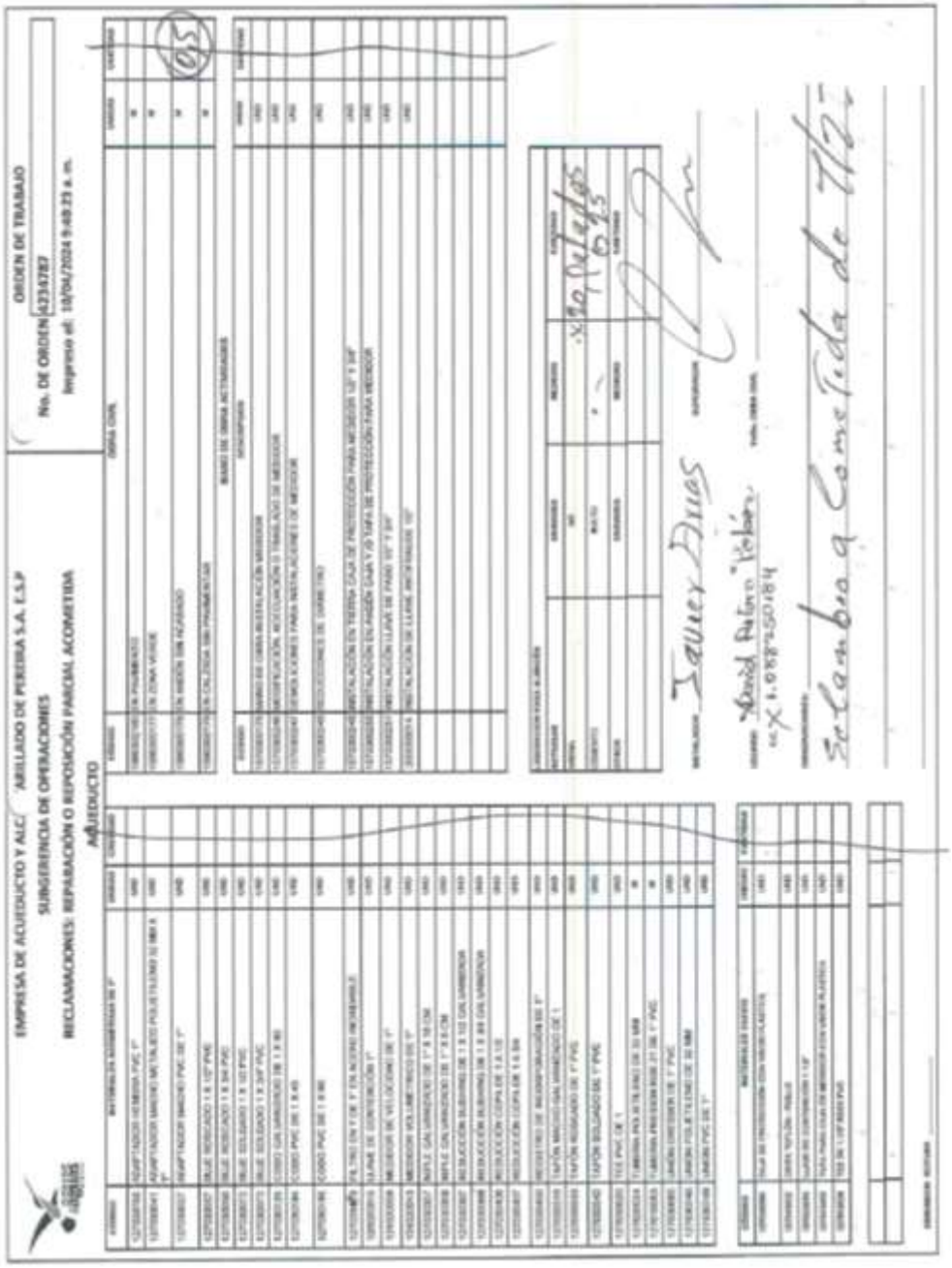
CÓDIGO	MATERIALES ACOMETIDAS DE 3/4"	UNIDAD	CANTIDAD
[illegible]0021	ADAPTADOR HEMBRA PVC DE 3/4"	UND	
1270000018	ADAPTADOR MACHO POLIETILENO DE 25 MM x 1/2	UND	
1270000046	ADAPTADOR MACHO METÁLICO POLIETILENO 25 MM X3/4"	UND	
1270000034	ADAPTADOR MACHO PVC DE 3/4"	UND	
1270000071	BUJE ROSCADO 3/4 X 1/2" PVC	UND	
1270000073	BUJE SOLDADO DE 1 X 3/4" PVC	UND	
1270000083	BUJE SOLDADO 3/4 X 1/2 PVC	UND	
1270000006	CODO PVC DE 3/4" X 45°	UND	
1270000008	CODO PVC DE 3/4" X 90°	UND	
1270000009	COLLAR DE DERIVACIÓN 2 X 3/4"	UND	
1270000003	COLLAR DE DERIVACIÓN 4 X 3/4"	UND	
1270000004	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 2 X 3/4"	UND	
1270000005	COLLAR DE DERIVACIÓN DE 4 X 3/4"	UND	
1270000009	GALAPAGO HD DE 110 X 25 MM (4" X 3/4")	UND	
1280000001	LLAVE DE CONTENCIÓN 3/4	UND	
1390000012	MEDIDOR VOLUMÉTRICO 3/4"	UND	
1270000003	NIPLE GALVANIZADO DE 3/4 X 5 CM	UND	
1270000006	REDUCCIÓN BUSHING DE 3/4 X 1/2 GALVANIZADA	UND	
1270000014	REDUCCIÓN COPA DE 3/4" A 1/2"	UND	
1270000043	TAPÓN ROSCADO DE 3/4 PVC	UND	
1270000046	TAPÓN SOLDADO DE 3/4" PVC	UND	
1270000003	TEE DE 3/4" PVC	UND	
1270000003	TUBERIA POLIETILENO DE 25 MM	M	
1270000000	TUBERIA PRESIÓN RDE 21 DE 3/4 " PVC	M	
1270000000	UNIÓN DRESSER DE 3/4" PVC	UND	
1270000749	UNIÓN POLIETILENO DE 25 MM	UND	
1270000704	UNIÓN PVC DE 3/4" PRESIÓN	UND	

CENTRAL DE OPERACIONES FACTURADA

CENTRAL DE OPERACIONES VERIFICADO

Motura andenes 50x40

Juver [illegible]



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALC/ ARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P

SUBGERENCIA DE OPERACIONES

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA

ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO

No. DE ORDEN 4234787

Impreso el: 10/04/2024 9:48:23 a. m.

Con el fin de dar respuesta oportuna a la recurrente, se efectuó análisis de la orden de trabajo ejecutada el 11 de abril de 2024, y recibido a satisfacción el trabajo en la acometida por el señor DAVID ARTURO PELAEZ, del predio ubicado en la Calle 30 o calle 31bis 15b-49, con matrícula 333476 donde realmente se realizó la ruptura de pavimento, y se reparó la acometida, y no en el inmuebe 15B-51 con matrícula **546044**.

Se observa que el concepto facturado reclamado se debe a los cobros generados a la matricula **N°** 546044 correspondientes a **INSTALACIÒN DOMICILIARIA** e **IVA** cobros ejecutados con los cumplidos Nro.390936550 y Nro.390936549 respectivamente valor total, **$260.768,76 pesos** y se financió a 36 cuotas mensuales, la instalación Domiciliara y el total del IVA en 6 cuotas, cobro del cual ya se ha facturado 1 cuota, se comparte la información de dicho cobro, valor, cantidades, impuestos y cuotas.

Primer Nombre		Nombre Predio	MARIA LUISA LIZCANO VAQUIRO	Dirección	CL 30 BIS # 15- 51
Segundo Nombre		Nit Predio		Cédula Predio	
Primer Apellido		E-Mail		Dirección Ayuda	
Segundo Apellido		Barrio	SAN NICOLAS - SAN NICOLAS	Ciclo	CICLOS 5 — Ruta: RUTA 5
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	2.16A-SAN NICOLAS A

Resumen | PQR | BPM | Otros cobros

Diferidos | Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	Num. cuotas aplicada
Servicio : ACUEDUCTO												
390936550	INST.DOM ACUEDUCTO	25/06/2024	DIFER	VIGENTE	2024	Junio	$ 219,133.41	$ 6,968.38	$ 243,893.43	$ 213,808.53	36	1
390936549	IVA	25/06/2024	DIFER	VIGENTE	2024	Junio	$ 41,635.35	$ 7,122.51	$ 35,612.57	$ 34,825.10	6	1
							$ 260,768.76		$ 279,506.00			

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que, el procedimiento de Instalación Domiciliaria, en referencia fue solicitado vía Saia por la usuaria MARIA LUISA VIZCANO VAQUIO el día 10 de Abril de 2024, que registra, así: ***DERECHO DE PETICIÓN 1178. USUARIA REPORTA FUGA FRENTE A SU CASA, DEBAJO DEL ANDÉN DE SU PREDIO. IGUALMENTE INFORMA QUE LA DIRECCIÓN CORRECTA ES CALLE 31 BIS # 15B-51 SAN NICOLÁS.***

La orden de trabajo **4234787**, se grabó en el sistema de información comercial, mediante cumplidos N° 390936550 y 390936549 y se ha liquidado una cuota en el periodo de JULIO de 2024 por valor de $6.968 y el IVA financiado en 6 cuotas, y se liquidó una por $7.122,51 Por lo tanto, se reliquida el valor de la cuota liquidada en la factura de JULIO DE 2024 y se procede a ANULAR EL SALDO DE LOS CUMPLIDOS 390936550 y Nro.390936549 y **grabar el cobro a la matrícula 333476, calle 31bis 15b-49**,

En consecuencia, se comisiona al Departamento de Cartera y facturación, para que anule el cumplido N° 390936550 y Nro.390936549**, mediante solicitud N° 4547577**

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

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA.. .

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:

ARTÍCULO 148. Ley 142 de 1994 - **Requisitos de las facturas**. . ***No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario*** (lo resaltado es nuestro).

RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013 Artículo 1°. Modifíquese el artículo 1° de la Resolución

número CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

*"**Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados.** La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.*

***1.1. Causales de la devolución.** Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.*

Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-14091** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
IVA	2024-7	462	0	0	0	7123	-7123
INST.DOM ACUEDUCTO	2024-7	462	0	0	0	6968	-6968

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por DIANA MARIA GARZON en contra de la Resolución No. 264958-52 de 29 DE JULIO DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 546044 la suma de **-14091**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE AGOSTO DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22066-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

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

Recurso No	**22066-52**
Fecha Resolución Recurso	21 DE AGOSTO DE 2024
RECLAMO	265044 de 25 DE JULIO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	STIVEN OSPINA
Identificación del Peticionario	1088362249
Matrícula No.	1787431
Dirección para Notificación	AV SANTANDER # 1- 13 APTO 511 ALFONSO LOPEZ

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. 22066-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22066 DE 31 DE JULIO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 265044 DE 23 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 el (la) señor(a) STIVEN OSPINA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1088362249 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265044-52 de 25 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. 1787431 Ciclo 1, ubicada en la dirección AV SANTANDER # 1- 13 APTO 511, Barrio ALFONSO LOPEZ en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 31 DE JULIO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo, aumento 21 m3 sin justificación, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 24 DE JULIO DE 2024 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL119641AA el cual registra una lectura acumulada de 296 m3. "*concerta Cita por teléfono con el usuario, el cual no asistió, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra".*

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1787431***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	293 m3	269 m3	24 m3	24 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

.
Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de JULIO DE 2024, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 24 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de JULIO DE 2024, cobrando el consumo promedio, equivalente a 4 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de JULIO DE 2024, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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.*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-150650** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	470	4	24	8690	52141	-43451
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-7	470	4	24	5101	30607	-25506
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	470	0	0	-3	-3	1
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	470	0	0	-4	-1	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	470	4	24	10295	61770	-51475
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-7	470	4	24	6043	36259	-30216

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por STIVEN OSPINA en contra de la Resolución No. 265044-52 de 25 DE JULIO DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1787431 la suma de **-150650**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE AGOSTO DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22069-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

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

Recurso No	**22069-52**
Fecha Resolución Recurso	21 DE AGOSTO DE 2024
RECLAMO	264805 de 26 DE JULIO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	PAOLA ANDREA ORTIZ GARCIA
Identificación del Peticionario	1088312652
Matrícula No.	37986
Dirección para Notificación	CR 7 # 7- 17 PS 2 VILLAVICENCIO

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. 22069-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22069 DE 1 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 264805 DE 15 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 PAOLA ANDREA ORTIZ GARCIA, identificada con cédula de ciudadanía No. 1088312652 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 264805-52 de 26 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. 37986 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 7 # 7- 17 PS 2, Barrio VILLAVICENCIO en los periodos facturados 2024-6,2024-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 01 DE AGOSTO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo a través de la Resolución No. 249607-52, por lo que impugnó la decisión argumentando propietario solicita reliquidación de los periodos facturados de junio y julio ya que es indica que es exagerado, aunque encontraron una fuga interna la cual el geófono en dos veces que se había contratado le indicaron que no había, por lo tanto, solicita garantía del geófono ya que le dieron una información que no correspondía

Porque En febrero solicite 2 veces geofono y el señor de aguas y aguas me dice que la fuga era en el lavadero en el patio de la casa, me hizo romper el patio de la →

Sustento este Recurso en las siguientes razones:
Pague por geofono y fueron 2 veces y no me dieron donde era el daño realmente, era en otro lado.

Anexo los siguientes documentos Foto de donde el señor de aguas y aguas me dice la fuga que no era y Foto donde en realidad era la fuga interna.

casa y no se encontro ninguna fuga hasta que empezo a salir en el baño de la casa agua por la pared en enormes cantidades, osea en un lugar MUY DIFERENTE al indicado inicialmente y procedo a romper todo EL BAÑO y me encuentro con una gran FUGA INTERNA en el baño de la casa.

Adjunto fotos del lugar donde el señor dijo inicialmente la fuga. y tambien fotos de donde en realidad era la fuga, me hicieron romper el patio para nada.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró No Procedente la reclamación a través de la Resolución 264805-52, en la cual se le informó lo siguiente:

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 ***16 de Julio de 2024****, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ* ***"Usuaria descubrió fuga interna, en el baño del fondo, del 2 piso, la cual no ha sido reparada. Equipo de medida P2015MMRAL136015AA lectura actual 1253 m3".***

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Julio de 2024, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." En este periodo el medidor avanzó de 1176 m3 a 1242 m3 arrojando una diferencia de 66 m3, los cuales se facturaron en su totalidad.

Se verifica en el sistema de información comercial que la Empresa los días 19 de febrero de 2024 y el 04 de marzo de 2024 ha realizado visita técnica con el equipo especializado del geófono en donde se le ha informado al usuario que en el predio se presenta una fuga interna en el patio al lado del lavadero, y se le recomendó realizar las reparaciones pertinentes, igualmente la Empresa durante los periodos de Diciembre de 2023, Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo, Junio de 2024 ha facturado consumo promedio de 15 m3 y 20 m3, brindándole al usuario un tiempo prudente para las reparaciones necesarias, es importante aclarar que la Empresa le ha brindado al usuario el tiempo requerido para hallar la fuga y realizar las reparaciones pertinentes con el fin de no afectar

su facturación.

Debe tenerse presente que, por ser la red interna del predio es propiedad del suscriptor y/o propietario del inmueble, en caso de verlo necesario debe contratar un particular distinto a la empresa para la revisión y diagnosticar si es necesario el cambio total de la red hidráulica interna, la cual es posible ya cumplio su vida util. La Empresa no accede a reliquidar el consumo facturado al predio por esta causal.

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. ***37986*** *por la Empresa, respecto al período de* ***Julio de 2024, SON CORRECTOS****, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el* ***artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

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, con ocasión a la reclamación inicial se realizó visita técnica realizada por el grupo de Servicio al cliente el día 16 de Julio de 2024, en la que el funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ realizó las siguientes observaciones "Usuaria descubrió fuga interna en el baño del fondo del 2 piso, la cual no ha sido reparada".

Se le aclara al usuario que la Empresa de Aguas y Aguas de Pereira ha puesto a disposición del usuario los medios tecnológicos de los que dispone y hace todo lo que esté al alcance para ubicar la fuga, situación que no es óbice para que el aparato de búsqueda no tenga márgenes de error. situación que denota que la Empresa cumplió con su obligación de **AYUDAR** a detectar la fuga, teniendo en cuenta que el término de ayuda no es sinónimo de efectividad, sino de brindar un apoyo en la búsqueda del problema, igualmente se aclara que las revisiones de geófono son realizadas directamente por personal de la Empresa.

De acuerdo con lo anterior, es claro que se ha presentado un margen de error en la ubicación de la fuga, o por lo menos no es claro si la fuga detectada en las visitas con el geófono, se encuentran en la misma ubicación, teniendo en cuenta que en las revisiones que se realizaron el reporte de manera generalizada fue ***"fuga interna en el patio a un lado de la lavadora"***.

Ahora, se observa que la usuaria ya realizó las reparaciones, por lo tanto, la Empresa accede a reliquidar el consumo facturado en el periodo de Julio de 2024 a 20 m3 consumo por promedio, así mismo, se le informa que la Empresa no reliquidará mas consumo por esta causal, la Empresa ya facturó consumo promedio en los periodos de Diciembre de 2023, Enero, Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio de 2024, si el problema persiste en el predio debe contratar un particular distinto a la empresa para la revisión y diagnosticar si es necesario el cambio total de la red hidráulica interna, la cual es posible ya cumplió su vida útil. Se confirma el consumo promedio facturado en el periodo de Junio de 2024 de 20 m3 por presentarse en el predio fuga interna ya reparada.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **JULIO de 2024 a 20 m3, revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-218330** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	408	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	408	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	408	7	53	18016	136408	-118392
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	408	7	53	15208	115145	-99937

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por PAOLA ANDREA ORTIZ GARCIA en contra de la Resolución No. 264805-52 de 26 DE JULIO DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 37986 la suma de **-218330**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 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. 22067-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MONICA PALOMINO** 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	**22067-52**
Fecha Resolución Recurso	21 DE AGOSTO DE 2024
RECLAMO	264733 de 12 DE JULIO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MONICA PALOMINO
Identificación del Peticionario	42060521
Matrícula No.	322834
Dirección para Notificación	CR 7 B # 34 B- 57 SECTOR 1 DE FEBRERO

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. 22067-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22067 DE 1 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 264733 DE 9 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 MONICA PALOMINO, identificada con cédula de ciudadanía No. 42060521 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 264733-52 de 12 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. 322834 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 7 B # 34 B- 57, Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en los periodos facturados 2024-2,2024-6,2024-3,2024-4,2024-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 01 DE AGOSTO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión usuario inconforme con el cobro de la facturación desde el mes de febrero al mes de junio, somos solo 2 personas, pide que se le revise el medidor y si es el medidor malo por favor cambiarlo inmediatamente, pide revisión y reliquidación

Porque Somos dos personas que se debe gastar los minimos y me esta llegando muy alto el consumo y la factura

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° 264733-52 de 12 DE JULIO DE 2024, la cual fue declarada NO PROCEDENTE, porque se facturó el consumo en el período de FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2024, de acuerdo al registro del medidor, y en la visita técnica realizada con ocasión de la reclamación, el día 11 de Julio de 2024, se verificó el estado del medidor **P1515MMRSA63022AA** y se verificó la lectura, el cual registraba una lectura acumulada de 1108 m3, instalaciones hidráulicas, acometida y el medidor se observaron en buen estado, sin fugas.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de Febrero, Marzo, Abril, Mayo y Junio 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."*

Lecturas de predio 322834 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P

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	1126	1108	18	18	0	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Julio	1108	1092	16	19	-0,16	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Junio	1092	1070	22	18	0,22	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Mayo	1070	1052	18	18	0	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Abril	1052	1033	19	18	0,06	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Marzo	1033	1016	17	18	-0,06	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Febrero	1016	999	17	18	-0,06	NORMAL

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 **FEBRERO**, **MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO 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 **FEBRERO, MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO 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 y se concede el recurso de apelación ante la SSPD salvo que el recurrente desista de él.

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 MONICA PALOMINO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 264733-52 de 12 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 21 DE AGOSTO DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22073-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MICHELL GARCIA CALZADILLA** 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	**22073-52**
Fecha Resolución Recurso	21 DE AGOSTO DE 2024
RECLAMO	265008 de 25 DE JULIO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MICHELL GARCIA CALZADILLA
Identificación del Peticionario	7098395
Matrícula No.	19570813
Dirección para Notificación	CR 11 # 7 A ESTE - 30 APTO 203 KENNEDY

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. 22073-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22073 DE 2 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 265008 DE 23 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 el (la) señor(a) MICHELL GARCIA CALZADILLA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 7098395 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265008-52 de 25 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. 19570813 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 11 # 7 A ESTE - 30 APTO 304, Barrio KENNEDY en el periodo facturado 2024-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 02 DE AGOSTO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 35 m3 en el periodo de facturación de Julio de 2024:

Porque la direccion de mi apartamento no es el mismo de la factura y no me pedieron hacer la visita

Sustento este Recurso en las siguientes razones: correctamente, el numero referido (316765301) esta errado ya que no es el mio, (3136765301). la direccion de la factura es

Anexo los siguientes documentos Kennedy 7A este APTO 304 y el de mi apto es Kennedy 7b este Apto 203 para que puedan nuevamente hacerme la visita y verificar que no haya ningun daño dentro de la propiedad ya que el valor referido a la factura es muy elevado y estoy inconforme con ello.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 265008-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con ***matrícula No. 19570813*** *se ha facturado de la siguiente manera:*

Períodos 2024	***Lectura actual***	***Lectura anterior***	***Diferencia***	***Consumo Facturado***	***Observación***
Julio	*680 m3*	*645 m3*	*35 m3*	*35 m3*	*Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)*

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día ***24 de Julio de 2024****, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ* ***"Se llama al teléfono del usuario, en el cual contestan, marcación errada, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra. Equipo de medida P1415MRSA57224AA lectura actual 705 m3".*** *Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.*

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Julio de 2024, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. ***19570813*** *por la Empresa, respecto al período de* ***Julio de 2024, SON CORRECTOS****, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el* ***artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

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 efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 24 de Julio de 2024 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 705 m3, predio solo, no se pudo revisar.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de JULIO de 2024, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 35 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de JULIO DE 2024, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 7 m3.

Lecturas del predio 19570813 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P

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	708	680	28	13	1,15	ALTO OFICINA
ACUEDUCTO	2024	Julio	680	645	35	7	4	ALTO TERRENO 2
ACUEDUCTO	2024	Junio	645	634	11	7	0,57	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Mayo	634	625	9	7	0,29	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Abril	625	621	4	7	-0,43	NORMAL

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **JULIO de 2024 a 7 m3**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Ahora en cuanto a lo manifestado por el usuario se le aclara que la matricula 19570813 corresponde a la dirección CR 11 # 7 A ESTE - 30 APTO 304 con medidor P1415MRSA57224AA con una lectura acumulada de 708 m3.

La matrícula 19610204 corresponde a la dirección CL 8 # 11 - 36 APTO 203 con medidor P1615MMRSA84202AA con una lectura acumulada de 825 m3, se le recomienda verificar su factura con el número de matrícula y dirección para no incurrir en pagos equivocados.

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, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del 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 .

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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-129275** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	470	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	470	7	35	18016	90081	-72065
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	470	7	35	15208	76039	-60831
ND SUBSIDI	2024-7	470	7	13	-2288	-4249	1961

ALCANTARILLADO							
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	470	0	0	-1	-5	4
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-7	470	7	13	-1931	-3587	1655

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.*

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: "De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores."

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario"

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por MICHELL GARCIA CALZADILLA en contra de la Resolución No. 265008-52 de 25 DE JULIO DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 19570813 la suma de **-129275**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 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. 22075-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

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

Recurso No	**22075-52**
Fecha Resolución Recurso	21 DE AGOSTO DE 2024
RECLAMO	264905 de 23 DE JULIO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA TERESA CASTAÑO RAMIREZ
Identificación del Peticionario	42086527
Matrícula No.	237990
Dirección para Notificación	CR 8 # 28- 48 PS 2 HOTEL LOS BALCANES LAGO URIBE

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. 22075-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22075 DE 2 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 264905 DE 18 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 MARIA TERESA CASTAÑO RAMIREZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 42086527 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 264905-52 de 23 DE JULIO DE 2024, mediante la cual se declaró PROCEDENTE PARCIALMENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 237990 Ciclo 4, ubicada en la dirección CR 8 # 28- 48 PS 2 HOTEL LOS BALCANES, Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado 2024-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 02 DE AGOSTO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando usuario solicita verificación de la factura del mes de julio ya que se le está cobrando una recuperación de consumos y ella no está conforme con este cobro

Porque no estoy de Acuerdo con la Respuesta del Reclamo
porque me estan cobrando consumo de el mes de enero
no entiendo el porque solo me descuenta 82000 pesos de un millon
Sustento este Recurso en las siguientes razones:
que me Faturaron que me cobraron 50 metros del mes de enero
que esta A 6 meses Atraz y cuando yo equerido Reclamo de 5 meses
Atraz no me lo Reseben entonses espero que me Reliquiden
los 50 metros que me estan cobrando del mes de enero
Anexo los siguientes documentos

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 264905-52, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 22 DE JULIO DE 2024 en la que participó la señora Maria teresa castaño como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL126159AA el cual registra una lectura acumulada de 4574 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, no fugas, medidor no registra consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con ***matrícula No. 237990,*** *se ha facturado de la siguiente manera:*

Períodos 2024	***Lectura***	***Lectura***	***Diferencia***	***Consumo***	***Observación***

	actual	*anterior*		*Facturado*	
JULIO	*4549 m3*	*4463 m3*	*86 m3*	*136 m3*	*Consumo por diferencia, se cobran 50 m3 de agua acumulada de los 89 m3 que estaban pendientes, quedan por cobrar 39 m3.*
JUNIO	*4463 m3*	*4369 m3*	*94 m3*	*94 m3*	*Consumo por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94).*
MAYO	*4369 m3*	*4245 m3*	*124 m3*	*124 m3*	*Consumo por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94).*
ABRIL	*4245 m3*	*4133 m3*	*112 m3*	*112 m3*	*Consumo por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94).*
MARZO	*4133 m3*	*4033 m3*	*100 m3*	*100 m3*	*Consumo por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94).*
FEBRERO	*4033 m3*	*3921 m3*	*112 m3*	*73 m3*	*Consumo por promedio, quedando pendientes por cobrar 39 m3 de agua acumulada del mes actual y 50 m3 de enero de 2024. (Art. 146-Ley 142/94).*
ENERO	*3921 m3*	*3798 m3*	*123 m3*	*73 m3*	*Consumo por promedio, quedando pendientes por cobrar 50 m3 de agua acumulada del mes actual. (Art. 146-Ley 142/94).*

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado ***el Medidor No. P1915MMRAL126159AA****cual presenta una lectura acumulada 4574 m3.*

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, se contó con la siguiente facturación:

- *en el periodo DE* ***ENERO DE 2024*** *la diferencia de lectura fue de 123 m3 de los cuales sólo se facturaron 73 m3, quedando pendientes 50 m3 por cobrar del mes actual.*
- *En el periodo DE* ***FEBRERO DE 2024*** *la diferencia de lectura fue de 112 m3 de los cuales sólo se facturaron 73 m3, quedando pendientes 39 m3 por cobrar del mes actual.*
- *En el periodo de* ***MARZO, ABRIL, MAYO Y JUNIO DE 2024*** *se facturó por estricta diferencia de lectura.*
- *En el periodo de* ***JULIO DE 2024*** *la diferencia de lectura fue de 86 m3 más 50 m3 de los 89 m3 de consumo de agua pendiente por facturar para un total facturado de 136 m3 y dejando pendiente por facturar 39 m3 de los meses de enero y febrero de 2024.*

Por ende, es procedente ajustar el consumo facturado y reliquidar julio de 2024 al consumo por diferencia de lectura 86 m3 más 39 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de febrero de 2024 para un total de 125 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de ***-82856***

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 efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Julio de 2024, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los

instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." Más 50 m3 de consumo acumulado pendiente por facturar del periodo de Enero de 2024.

En el periodo de Enero de 2024 el equipo de medida registro un consumo de **123 m3** de los cuales de facturaron **73 m3** consumo promedio *(mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **50 m3** pendientes por facturar.*

Se observa que el consumo efectivamente se incrementó en el periodo de Enero de 2024 la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, igualmente el grupo de previa a la facturación contaba con 5 meses para recuperar el consumo pendiente por desviación significativa y el consumo de Enero de 2024, tenía plazo para recuperarlo hasta Junio de 2024 y no se realizó es decir es inoportuno, art. 150 de la Ley 142 de 1994, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período de facturación de **Julio de 2024 a 86 m3 consumo por diferencia de lectura.**

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **JULIO de 2024 a 86 m3**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición. y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-293765** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	470	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	470	60	99	154424	254800	-100376
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	470	60	99	130352	215081	-84729
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-7	470	60	99	76517	126253	-49736
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-7	470	60	99	90647	149568	-58921

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.

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: "De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores."

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 PROCEDENTE el Recurso presentado por MARIA TERESA CASTAÑO RAMIREZ en contra de la Resolución No. 264905-52 de 23 DE JULIO DE 2024, y

REVOCA la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 237990 la suma de **-293765**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 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. 22093-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ STELLA HOYOS RINCON** 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	**22093-52**
Fecha Resolución Recurso	21 DE AGOSTO DE 2024
RECLAMO	265046 de 30 DE JULIO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	LUZ STELLA HOYOS RINCON
Identificación del Peticionario	31868429
Matrícula No.	1825025
Dirección para Notificación	MZ 36 CS 31 PS 2 POBLADO II

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. 22093-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22093 DE 13 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 265046 DE 23 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 LUZ STELLA HOYOS RINCON, identificada con cédula de ciudadanía No. 31868429 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265046-52 de 30 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. 1825025 Ciclo 5, ubicada en la dirección MZ 36 CS 31 PS 2, Barrio POBLADO II en el periodo facturado 2024-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 13 DE AGOSTO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 18 m3 en el periodo de facturación de Julio de 2024:

Porque Solo vivimos 2 personas, en el dia no permanecemos solo laramos 1 vez a la semana

Sustento este Recurso en las siguientes razones: cierro llaves de paso al salir de mi casa. no tengo fugas, y el consumo me esta subiendo cada mes mas caro.

este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 265046-52, en la cual se le informó lo siguiente:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 30 DE JULIO DE 2024 en la que participó la señora Luz Stella Hoyos - vía telefónica como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL134573AA el cual registra una lectura acumulada de* ***370 m3. Se llama al número dado y se concertó visita, se va al predio y no hay nadie, se llama nuevamente al número dado y me dice usuaria que no está en el predio, que le revise desde el medidor, se revisa medidor lectura, y estado del mismo, no registró consumo durante el tiempo que se estuvo en el sitio.*** *Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.*
>
> *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.

*Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JULIO de 2024** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio en el periodo reclamado y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **18 m³**, en el periodo de Julio avanzó de **348 m³** a **366 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:*

En este orden de ideas se 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.

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

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 efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 30 de Julio de 2024 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 370 m3, predio solo, no se pudo revisar.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de JULIO de 2024, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 18 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de JULIO DE 2024, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 10 m3.

Lecturas de predio 1825025 - MPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (5

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	373	366	7	12	-0,42	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Julio	366	348	18	10	0,8	ALTO OFICINA
ACUEDUCTO	2024	Junio	348	335	13	9	0,44	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Mayo	335	325	10	8	0,25	NORMAL

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **JULIO de 2024 a 10 m3**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-36159** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-7	470	10	13	-3269	-4249	981
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	470	0	0	-2	-1	-1
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	470	0	0	0	-5	5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	470	10	18	25737	46327	-20590

ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-7	470	10	13	-2759	-3587	828
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	470	10	18	21725	39106	-17380

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.*

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: "De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores."

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios

y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario"

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por LUZ STELLA HOYOS RINCON en contra de la Resolución No. 265046-52 de 30 DE JULIO DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1825025 la suma de **-36159**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 DE AGOSTO DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22097-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RICARDO ARBOLEDA ENCHANDIA** 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	**22097-52**
Fecha Resolución Recurso	21 DE AGOSTO DE 2024
RECLAMO	265118 de 29 DE JULIO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	RICARDO ARBOLEDA ENCHANDIA
Identificación del Peticionario	1088266347
Matrícula No.	1149491
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 4 PS 2 SEC-E.CIUCAFE

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. 22097-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22097 DE 15 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 265118 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor RICARDO ARBOLEDA ENCHANDIA, identificado con cédula de ciudadanía No. 1088266347 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265118-52 de 29 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. 1149491 Ciclo 6, ubicada en la dirección MZ 3 CS 4 PS 2, Barrio SEC-E.CIUCAFE en los periodos facturados 2024-6,2024-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 15 DE AGOSTO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 19 y 28 m3 en el periodo de facturación de Junio y Julio de 2024:

Porque solo vivimos 2 Personas no mantenemos en la casa. Y soy una persona. De cuajos Recursos. no. Puedo. cancelar Todo ese dinero

Sustento este Recurso en las siguientes razones: Ya Revisaron. Y no Hay Fugas. Internas ni Daños en el predio.

este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 265118-52, en la cual se le informó lo siguiente:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 29 DE JULIO DE 2024 en la que participó el señor Ricardo arboleda 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° 1215MMCMX21814AA el cual registra una lectura acumulada de* ***1505 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, no fugas, medidor no registra consumo con llaves cerradas.*** *Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.*
>
> *Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas el sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de* ***JUNIO y JULIO de 2024,*** *ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual, es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó*

*una diferencia de **19 m³** y **28 m³**, en el Periodo de **Junio** avanzó de **1443 m³ a 1462 m³** y en el Periodo de **Julio de 2024** avanzó de **1462 m³ a 1490 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.*

En este orden de ideas se 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.

.

*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 **JUNIO y JULIO de 2024**, **SON CORRECTOS** y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.***

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 30 de Julio de 2024 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 1505 m3, instalaciones en buen estado, no se detectaron daños.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de JULIO de 2024, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 28 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de JULIO DE 2024, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 14 m3. Se confirma el consumo facturado en el periodo de Junio de 2024 por no presentarse desviación significativa.

Lecturas de predio 1149491 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (52)

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	1513	1490	23	16	0,44	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Julio	1490	1462	28	14	1	ALTO OFICINA
ACUEDUCTO	2024	Junio	1462	1443	19	14	0,36	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Mayo	1443	1431	12	15	-0,2	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Abril	1431	1417	14	16	-0,13	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Marzo	1417	1405	12	17	-0,29	NORMAL

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **JULIO de 2024 a 14 m3**, **revocándose así la decisión inicial**, se confirma el consumo facturado en el periodo de Junio de 2024 de 19 m3 por no presentar desviación significativa en su consumo. Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-66444** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	470	0	0	0	-5	5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	470	1	15	2574	38606	-36032
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	470	0	0	-1	-1	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	470	1	15	2173	32588	-30416

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.*

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: "De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores."

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario"

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por RICARDO ARBOLEDA ENCHANDIA en contra de la Resolución No. 265118-52 de 29 DE JULIO DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1149491 la suma de **-66444**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 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. 22099-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PAULINA DEL CARMEN SILVA** 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	**22099-52**
Fecha Resolución Recurso	21 DE AGOSTO DE 2024
RECLAMO	265189 de 14 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	PAULINA DEL CARMEN SILVA
Identificación del Peticionario	25152623
Matrícula No.	396598
Dirección para Notificación	CR 11 # 63- 46 LT 34 NACEDEROS I ETAPA

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. 22099-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22099 DE 16 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 265189 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora PAULINA DEL CARMEN SILVA, identificada con cédula de ciudadanía No. 25152623 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265189-52 de 14 DE AGOSTO 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. 396598 Ciclo 13, ubicada en la dirección CR 11 # 63- 46 LT 34, Barrio NACEDEROS I ETAPA en el periodo facturado 2024-6.

Que el recurrente por escrito presentado el día 16 DE AGOSTO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro 37 m3 en el periodo de facturación de Junio de 2024:

El 2 de Julio me dirigí ala oficina principal averiguar por un consumo + alto de lo normal ala cual la funcionaria de la oficina me dijo que seguramente habia una fuga de agua y que debia conseguir un plomero particular y pagar el correspondiente arreglo si lo hubiera ademas de pagar 1) el alto consumo y sin brindarme ninguna tipo x parte de la empresa lo anterior aque se me a negado y violado el debido proceso del cual los promedios de consumo venian estables y el ultimo se dio un incremento ala cual la empresa no habia enviado a ningun funcionario a revisar ninguna Novedad durante el año

el 3 de julio se hacerco personal de la empresa haciendo inspeccion de los puntos idoneos sin encontrar novedad.
El 15 de agosto se me notifica la resolución que resuelve mi caso de forma negativa.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 265118-52 la cual se encontraba en

firme y se concedió el recurso de queja, por que la Empresa ya se había pronunciado sobre el consumo facturado en el periodo de Junio de 2024 a través de la Resolución 264587-52 del 04 de Julio de 2024 notificado por avisó el cual se desfijo de la página web el día 16 de Julio de 2024 otorgándole los recursos de Ley, y la usuaria no los interpuso, pero una vez revisada las pretensiones de la usuaria y verificado que en el periodo de Junio de 2024 se presentó desviación significativa en el consumo, la Empresa accede a revisar la decisión.

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 efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 03 de Julio de 2024 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 148 m3, instalaciones en buen estado, no se detectaron daños.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de JUNIO de 2024, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 37 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de JULIO DE 2024, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 3 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **JULIO de 2024 a 3 m3**, **revocándose así la decisión inicial**. Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

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

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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-124139** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-6	470	3	13	-5343	-23153	17810
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-6	470	3	37	6518	80384	-73866
DEBITO VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2024-6	470	3	6	-2378	-4756	2378
DEBITO CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2024-6	470	3	6	-2007	-4015	2007
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-6	470	3	37	7721	95228	-87507
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-6	470	3	13	-4510	-19544	15034
AJUSTE A LA DECENA	2024-6	470	0	0	0	-5	5

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.*

El artículo 150 de la ley 142 de 1994, Establece: "De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores."

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

En los casos en que no se detecta fugas perceptibles ni imperceptibles, la empresa deberá que revisar el equipo de medida, y seguir con el procedimiento establecido en el capítulo de

retiro y cambio de medidores, teniendo en cuenta las garantías del debido proceso mencionadas en esta Circular.

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.

Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.

Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario"

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por PAULINA DEL CARMEN SILVA en contra de la Resolución No. 265189-52 de 14 DE AGOSTO DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 396598 la suma de **-124139**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 21 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. 265264-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **Nina zemanate Nina zemanate** 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	**265264-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	Nina zemanate Nina zemanate
Matrícula No	1136373
Dirección para Notificación	MZ 30 CS 4NUEVO HORIZONTE

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. 4342812

Resolución No. 265264-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265264 de 31 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 31 DE JULIO DE 2024 la señora Nina zemanate Nina zemanate identificado con C.C. No. 1127944863, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265264 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1136373 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 30 CS 4 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó la señora Tobiana García como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor recien cambiado N° H24VA097051 el cual registra una lectura acumulada de **0** ***m3. De nuevo se visita el predio pero en el día de hoy en las horas de la mañana cambiaron el medidor pues el anterior estaba empotrado y con fuga, se encuentra medidor H24VA097051 nuevo registrándo normal, donde las instalaciones están buenas, habita la casa hace 2 semanas.***

Así las cosas, y con ocasión de lo evidenciado en la visita técnica, se corrobora que efectivamente la existencia de la fuga interna ya reparada, afectó el consumo del periodo de Julio de 2024 por el consumo generado, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado del periodo reclamado.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo acumulado facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **JULIO de 2024** al promedio del predio por aforo, lo que, de acuerdo a lo relacionado en la visita técnica en este periodo estaba din ocupación, por lo tanto, se procede a ajustar por **0 m3**.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que los consumos facturados por la Empresa Aguas y Aguas de

Pereira en el periodo de **JULIO de 2024 por 54 m³**, **NO ES CORRECTO** por la fuga interna que se presentó en el predio y la cual ya fue reparada, por lo tanto, **Julio de 2024 se reliquida de 54 m³ por 0 m³,** actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-232603** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	408	0	54	0	138982	-138982
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	408	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	408	0	0	0	-5	5
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-7	408	0	13	0	-10845	10845
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-7	408	0	13	0	-12848	12848
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	408	0	54	0	117317	-117317

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

de Servicios Públicos."

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por Nina zemanate Nina zemanate identificado con C.C. No. 1127944863 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora Nina zemanate enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 30 CS 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: Nina zemanate Nina zemanate la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1136373 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 21 DE AGOSTO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
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. 265489-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS FERNANDO MUÑOZ TOBON** 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	**265489-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO MUÑOZ TOBON
Matrícula No	19591554
Dirección para Notificación	CALLE 30 # 36 B - 10 MZ 4 CS 5VILLA VERDE

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. 4522492

Resolución No. 265489-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265489 de 12 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 12 DE AGOSTO DE 2024 el señor LUIS FERNANDO MUÑOZ TOBON identificado con C.C. No. 10109540, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265489 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19591554 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: CALLE 30 # 36 B - 10 MZ 4 CS 5 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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 19591554**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	886 m3	871 m3	15 m3	15 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **14 de Agosto de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO **"Se visita predio por segunda vez y el usuario informa que está trabajando y que aún se demora, así mismo, estando en el conjunto autorizan a revisar el medidor, se evidencia que no hay nadie y a partir de la unidad de medida no se observan anomalías. *Equipo de medida P1515MMRSA62787AA, lectura actual 897 m3*".** En el predio no fue posible revisar las instalaciones hidráulicas, se desvirtúa error del lector.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar el 100% 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 contar con la disposición de tiempo necesario para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble. Se le recomienda revisar las instalaciones hidráulicas del predio como lo son llaves terminales, unidades sanitarias con el fin de descartar una fuga externa.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Julio de 2024, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19591554** por la Empresa, respecto al período de **Julio de 2024, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por

concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS FERNANDO MUÑOZ TOBON identificado con C.C. No. 10109540 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS FERNANDO MUÑOZ TOBON enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 30 # 36 B - 10 MZ 4 CS 5 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS FERNANDO MUÑOZ TOBON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19591554 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 21 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. 265523-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MAURICIO BUITRAGO** 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	**265523-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MAURICIO BUITRAGO
Matrícula No	1685429
Dirección para Notificación	CL 96 A # 17- 04 LT 14VILLA ILUSION

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. 4533094

Resolución No. 265523-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265523 de 14 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 14 DE AGOSTO DE 2024 el señor MAURICIO BUITRAGO identificado con C.C. No. 71700459, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265523 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1685429 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 96 A # 17- 04 LT 14 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 20 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó el señor MAURICIO BUITRAGO como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C17LA130755AA el cual registra una lectura acumulada de 1355 m3. Con observaicon: **"Se visita predio y se encuentra medido registrando normal, se revisa la instalaciones de toda la casa y están buenas, sin anomalías"**

Se revisó 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 24 m3, avanzó de 1286 a 1310 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

En este orden de ideas se 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.

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 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 MAURICIO BUITRAGO identificado con C.C. No. 71700459 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) MAURICIO BUITRAGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 96 A # 17- 04 LT 14 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: MAURICIO BUITRAGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1685429 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 21 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. 265514-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **INMOBILLIER SAS** 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	**265514-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	INMOBILLIER SAS
Matrícula No	19622448
Dirección para Notificación	administracion@inmobilier.comPINARES DE SAN MARTIN

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. 4536522

Resolución No. 265514-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265514 de 14 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 14 DE AGOSTO DE 2024 señores INMOBILLIER SAS identificado con C.C. No. 901262833, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265514 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19622448 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 9 # 20 - 19 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó el señor Steban Infante como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO 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° C19FB011362 el cual registra una lectura acumulada de 9011 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor se encuentra frenado, medidor para áreas comunes y 12 locales, medidor mide para, vuelve y mide, vuelve y para esta frenado"**

Al revisar el histórico de lecturas se observa que durante los períodos objeto de reclamación, (Marzo, Abril, Mayo, Junio y Julio de 2024) , la empresa ha liquidado consumo promedio histórico del inmueble, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales. (subrayado fuera de texto)*

Por lo tanto, **NO SE ACCEDE** a modificar el consumo facturado por promedio en el periodo de **Marzo, Abril, Mayo, Junio y Julio de 2024**, pues se ha liquidado con fundamento en el artículo 146 de la Ley 142, los 20 m3 facturados son correctos.

el Grupo de Medición efectuará el debido proceso para iniciar el tramite para cambio del medidor. Igualmente el usuario deberá autorizar el cambio o puede adquirir el equipo de medida en el mercado,cumpliendo las siguientes carecteristicas metrologicás: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5 M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, posteriormente presentarlo en la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su instalación y deberá asumir el costo de la instalación.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por INMOBILLIER SAS identificado con C.C. No. 901262833 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) INMOBILLIER SAS enviando citación a Correo Electrónico:, administracion@inmobilier.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: INMOBILLIER SAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19622448 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 21 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. 265533-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDY YULIANA 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	**265533-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANDY YULIANA GARCIA
Matrícula No	722728
Dirección para Notificación	CL 21 # 10- 18 LC 00PLAZA DE BOLIVAR

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. 4537583

Resolución No. 265533-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265533 de 16 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 16 DE AGOSTO DE 2024 la señora ANDY YULIANA GARCIA identificado con C.C. No. 1097041307, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265533 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 722728 Ciclo: 1 ubicada en: CL 21 # 10- 18 LC 00 en el periodo facturado 2024-8.

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 20 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó la señora Yuliana garcía como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° C16LA178452AA el cual registra una lectura acumulada de 226 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo bien, ocupados hace 3 meses, poco consumo".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **722728***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	226 m3	225 m3	1 m3	74 m3	consumo por diferencia más 73 m3 pendiente del periodo de febrero de 2024. (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 **AGOSTO 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.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de febrero de 2024 el medidor registro 79 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 6 m3, dejando pendiente por facturar 73 m3, para el periodo de agosto de 2024 el medidor registro 1 m3 por diferencia de lectura más 73 m3 de consumo

pendiente por facturar para un total de 74 m3 facturados, en cumplimiento a la ley **142 de 1994** ***Artículo 150.*** *"De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario*", por ende, es procedente procedente reliquidar el consumo facturado a la diferencia real de lectura.

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.

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. **722728,** por la Empresa, respecto al período de **agosto 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.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-549858** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	470	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	470	1	74	1511	111798	-110287
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	470	1	74	2574	190457	-187883
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	470	0	0	-1	0	-1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	470	1	74	1275	94371	-93096
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	470	1	74	2173	160768	-158595

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,** número 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 ANDY YULIANA GARCIA identificado con C.C. No. 1097041307 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) ANDY YULIANA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 # 10- 18 LC 00 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANDY YULIANA GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 722728 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 21 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. 265558-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ESTEFANY MARCELA GUEVARA MUÑOZ** 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	**265558-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ESTEFANY MARCELA GUEVARA MUÑOZ
Matrícula No	19613812
Dirección para Notificación	CR 7 BIS # 6 A - 33 PS 3VILLAVICENCIO

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. 4537573

Resolución No. 265558-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265558 de 16 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 16 DE AGOSTO DE 2024 la señora ESTEFANY MARCELA GUEVARA MUÑOZ identificado con C.C. No. 1088012294, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265558 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19613812 Ciclo: 1 ubicada en: CR 7 BIS # 6 A - 33 PS 3 en los periodos facturados 2024-8,2024-6,2024-7,2024-4,2024-5.

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 liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° A15FA283084 el cual registra una lectura acumulada de 417 m3. “Previamente se llamó por vía telefónica a la reclamante y dice estar trabajando, ya en el predio se evidencia que no hay nadie, el medidor presenta la misma lectura que en periodos pasados, es decir que está frenado”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19613812**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	417 m3	417 m3	0 m3	12 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	417 m3	417 m3	0 m3	12 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	417 m3	417 m3	0 m3	12 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	417 m3	417 m3	0 m3	12 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	417 m3	417 m3	0 m3	12 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. A15FA283084, el cual registra una lectura acumulada de 417 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **12 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este tiene el equipo de medida frenado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados** al consumo por aforo de acuerdo al nivel de ocupación que es de dos personas y el consumo por aforo es de 4 m3, se reliquida entonces a 8 m3 los periodos objeto de reclamación.

Se le informa al usuario que debe de autorizar de inmediato el cambio del equipo de medida por frenado, por ende, se remite al área de Control de Perdidas para que inicie el proceso de socialización y cambio de equipo de medida por frenado.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-82362** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-6	421	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	421	8	12	20590	30885	-10295
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-8	421	8	12	-2207	-3311	1104
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-4	421	8	12	-2536	-3804	1268
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-5	421	8	12	20590	30885	-10295
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	421	8	12	17380	26070	-8690
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	421	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-8	421	8	12	-2615	-3922	1307
AJUSTE A LA DECENA	2024-5	421	0	0	-2	-3	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-6	421	8	12	20590	30885	-10295
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	421	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2024-4	421	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-5	421	8	12	-2207	-3311	1104
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	421	8	12	17380	26070	-8690
VERTIMIENTO	2024-8	421	8	12	20590	30885	-10295

ALCANTARILLADO							
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-7	421	8	12	-2207	-3311	1104
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-4	421	8	12	19969	29953	-9984
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-5	421	8	12	-2615	-3922	1307
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-6	421	8	12	-2615	-3922	1307
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-7	421	8	12	-2615	-3922	1307
AJUSTE A LA DECENA	2024-6	421	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-6	421	8	12	17380	26070	-8690
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-4	421	8	12	-2139	-3209	1070
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-4	421	8	12	16845	25268	-8423
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-5	421	8	12	17380	26070	-8690
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-6	421	8	12	-2207	-3311	1104

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. **19613812,** por la Empresa, respecto al período de **abril, mayo, junio, julio y agosto 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,** número 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 ESTEFANY MARCELA GUEVARA MUÑOZ identificado con C.C. No. 1088012294 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) ESTEFANY MARCELA GUEVARA MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 BIS # 6 A - 33 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ESTEFANY MARCELA GUEVARA MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19613812 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 21 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. 265538-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HUMBERTO FRANCO BUITRAGO** 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	**265538-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	HUMBERTO FRANCO BUITRAGO
Matrícula No	919944
Dirección para Notificación	CS 6ROCIO ALTO

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. 4537577

Resolución No. 265538-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265538 de 16 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 16 DE AGOSTO DE 2024 el señor HUMBERTO FRANCO BUITRAGO identificado con C.C. No. 10120983, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265538 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 919944 Ciclo: 5 ubicada en: CS 6 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 20 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó el señor Leónidas Buitrago como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL135852AA el cual registra una lectura acumulada de 291 m3. En el predio se encuentra medidor registrando normal, se revisan las instalaciones de la casa y están buenas, sin anomalías".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **919944***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	284 m3	279 m3	5 m3	30 m3	consumo por diferencia más 25 m3 pendiente del periodo de enero de 2024. (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 y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de enero de 2024 el medidor registro 34 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 9 m3, dejando pendiente por facturar 25 m3, para el periodo de julio de 2024 el medidor registro 5 m3 por diferencia de lectura más 25 m3 de consumo pendiente por

facturar para un total de 30 m3 facturados, en cumplimiento a la ley **142 de 1994** ***Artículo 150.*** *"De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario*", por ende, es procedente procedente reliquidar el consumo facturado a la diferencia real de lectura.

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.

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. **919944,** 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.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-104082** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	470	5	30	12869	77212	-64344
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-7	470	5	13	-4171	-10845	6674
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-7	470	5	13	-4942	-12848	7907
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	470	0	0	-4	-2	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	470	5	30	10863	65176	-54314
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	470	0	0	-4	0	-4

Por lo expuesto, este Departamento considera que:

$Concluyendo

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,** número 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 HUMBERTO FRANCO BUITRAGO identificado con C.C. No. 10120983 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) HUMBERTO FRANCO BUITRAGO enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 6 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: HUMBERTO FRANCO BUITRAGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 919944 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 21 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. 265536-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

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

Resolución No	**265536-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONY GOMEZ
Matrícula No	604371
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 32500 LOTES SECTOR 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. 4537575

Resolución No. 265536-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265536 de 16 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 16 DE AGOSTO DE 2024 el señor ANTONY GOMEZ identificado con C.C. No. 1088247010, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265536 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 604371 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 4 CS 3 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 20 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó el señor Antony Gómez 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° P1315MMCEL40996AA el cual registra una lectura acumulada de 99975 m3. Se abre llave de agua y medidor registra al revés, se observa en terreno, que el medidor, se encuentra mal instalado".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **604371**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Julio	99981 m3	99981 m3	0 m3	11 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1315MMCEL40996AA, el cual registra una lectura acumulada de 99974 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **julio de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**MEDIDOR GIRA AL REVES"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **11 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **julio de 2024,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este permanece solo, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** al consumo por aforo de acuerdo al nivel de ocupación que es de 1 persona y el consumo por aforo es de 4 m3, se reliquida

entonces a 4 m3 los periodos objeto de reclamación.

Se le informa al usuario que debe autorizar el cambio del equipo de medida ya que el que tiene instalado en el predio está obsoleto y debe ser reemplazo de inmediato bajo la causal de cambio de tecnología

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-29002** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	421	4	11	8690	23898	-15208
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	421	0	0	-1	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	421	4	11	10295	28311	-18016
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-7	421	4	11	-1104	-3035	1931
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-7	421	4	11	-1307	-3596	2288

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. **604371,** 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, *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 ANTONY GOMEZ identificado con C.C. No. 1088247010 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) ANTONY GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANTONY GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 604371 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 21 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. 265563-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **REGINA RUEDA CASTILLO** 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	**265563-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	REGINA RUEDA CASTILLO
Matrícula No	74856
Dirección para Notificación	CALLE 12 B # 4 B-75 PS 4 APTO 401PARQUE LA LIBERTAD

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. 265563-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265563 de 20 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 20 DE AGOSTO DE 2024 la señora REGINA RUEDA CASTILLO identificado con C.C. No. 42064930, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265563 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 74856 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CALLE 12 B # 4 B-75 PS 4 APTO 401 en el periodo facturado 2024-8.

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 se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA87922AA, y una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Julio de 2024** el predio de matrícula **N°74856** presentaba edad 2 de facturación (el número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso Residencial.) por valor de **$ 62.420.oo pesos**, mediante la factura No.56430323 con límite de pago el **22 de Julio de 2024**.

Por lo anterior, el día **24 de Julio de 2024 a las 9:12 am,** al encontrarse el predio en edad 2, se generó orden de corte, se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **24 de Julio de 2024 a las 01:16 pm**, procedimiento que se hizo efectivo, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.** Se adjunta la tirilla del proceso realizado en el predio, así:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

ACTA DE CORTE

Visita No. : 1
M-CO-CR-R04 Ver 3 Jul 15 de 2013

I. INFORMACION GENERAL

Visita No : 4328725
Fecha De Atencion : 24/07/2024, 01:16:56 PM
Nombre del Usuario : GLORIA MARIA DE GONZALEZ
Matricula : 74856
Direccion : CALLE 12 B # 4 B-75 PS 4 APTO 401
Tipo de Corte : CORTE ACUEDUCTO
Clase de Uso del Predio : RESID--EST 4
No Medidor : P1615MMRSA87922AA
Lectura Actual : 145
EDAD : 2
SALDO : 33480

SENOR USUARIO SI USTED YA REALIZO EL PAGO DE SU FACTURA. LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA LE RESTABLECERA EL SERVICIO LLAMANDO A LA LINEA DE SERVICIO AL CLIENTE 116 Y SOLICITANDO LA RECONEXION DEL SERVICIO. LA CUAL SERA EJECUTADA EN UN TIEMPO DE 24 HORAS CONTADOS A PARTIR DE LA FECHA Y HORA DE PAGO.

DATOS VISITA.

Medio de Corte : CORTE LLAVE ANTIFRAUDE

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

LA PRESENTE ORDEN DE CORTE SE EXPIDE CON FUNDAMENTO EN EL ARTICULO 140 DE LA LEY 142 DE 1994, MODIFICADO POR EL ARTICULO 19 DE LA LEY 689 DE 2001,POR INCUMPLIMIENTO EN EL PAGO DEL SERVICIO PUBLICO DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO. ASI MISMO SE LE INFORMA QUE PARA RESTABLECER EL SERVICIO DE ACUEDUCTO SE DARA ESTRICTO CUMPLIMIENTO A LO ORDENADO POR EL ARTICULO 31 DEL DECRETO 302 DE 2000, EN CUANTO A QUE SERA NECESARIO QUE EL USUARIO O SUSCRIPTOR ELIMINE LA CAUSA QUE ORIGINO LA SUSPENSION, IGUALMENTE DEBERA CANCELAR LAS TARIFAS DE RECONEXION O REINSTALACION, ASI COMO LOS DEMAS COBROS QUE SE CAUSEN, INCLUYENDO LA REPARACION DE LA ACOMETIDA SI HUBIERE LUGAR A ELLO. PARA EL EFECTO DEBERA PRESENTARSE EN EL CENTRO INTEGRADO DE SERVICIOS,CARRERA 10#17-55,EDIFICIO TORRE CENTRAL.

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 8 9001512878

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

Con registro fotográfico del proceso, así:

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, es claro que, el usuario realizó un pago a la facturación ya generada del periodo de Julio de 2024, con edad 2, el **día 02 de Agosto de 2024 a las 08:11 am en la sucursal de EEP Torre Central**, pago realizado diez días **después de la fecha límite de pago**, por lo cual, **NO ES PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento cobrado ejecutado en el periodo de **Agosto de 2024** facturando correctamente el accionar de reconexión realizada el 02 de Agosto de 2024 a las 03:10 pm, según refiere el Sistema de Información Comercial. Se adjunta la tirilla del proceso realizado en el predio, así:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

ACTA DE RECONEXION

Visita No. : 1
M-CO-CR-R05 Ver 2 Jul 15 de 2013

I. INFORMACION GENERAL

Visita No : 4340989
Fecha De Atencion : 02/08/2024, 03:10:10 PM
Matricula : 74856
Direccion : CALLE 12 B # 4 B-75 PS 4 APTO 401
Medidor : P1615MMRSA87922AA
Lectura Actual : 145

SENOR (A) SUSCRIPTOR (A) Y/O USUARIO (A), EN VISTA DE QUE AL MOMENTO DE EFECTUAR LA PRESENTE RECONEXION DEL SERVICIO EL PREDIO OBJETO DE LA MEDIDA SE ENCONTRABA DESOCUPADO Y/O SOLO; SE LE HACE SABER QUE)

DATOS VISITA.

Observacion Terreno : RECONEXION EJECUTADA
La Llave de Paso Quedo Cerrada? : NO

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Deseamos brindar cada dia un mejor servicio. Cualquier anomalia presentada por este servicio de corte. Por favor comunicarse a los telefonos 3151358

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 9 9001512879

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

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora REGINA RUEDA CASTILLO, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **AGOSTO de 2024**, NO serán objeto de reliquidación o modificación.

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por REGINA RUEDA CASTILLO identificado con C.C. No. 42064930 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora REGINA RUEDA CASTILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 12 B # 4 B-75 PS 4 APTO 401 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: REGINA RUEDA CASTILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 74856 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 21 DE AGOSTO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265599-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ERIKA JULIANA VILLOTA ACOSTA** 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	**265599-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ERIKA JULIANA VILLOTA ACOSTA
Matrícula No	988295
Dirección para Notificación	CR 17 BIS # 19- 77 APTO 102LORENA 3

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. 265599-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265599 de 20 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 20 DE AGOSTO DE 2024 la señora ERIKA JULIANA VILLOTA ACOSTA identificado con C.C. No. 42143778, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265599 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 988295 Ciclo: 4 ubicada en: CR 17 BIS # 19- 77 APTO 102 en el periodo facturado 2024-8

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA60296AA, y una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Julio de 2024** el predio de matrícula **Nro. 988295** presentaba edad 2 de facturación (**número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con servicio residencial**.) por valor de **$ 187.400.oo pesos**, mediante la factura No.**56458989** con límite de pago el **24 de Julio de 2024.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, se había creado el procedimiento de corte para el predio, el día 25 de Julio de 2024 a las 9:10 am, pero al dirigirse el equipo al terreno, el vigilante del conjunto, no permitió el ingreso hasta el equipo de medida, por lo cual, no se realizó el corte del servicio al predio.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, es claro que, el usuario realizó el pago a la facturación ya generada del periodo de Julio de 2024 con edad 2, el **día 04 de Agosto de 2024 a las 07:43 am por PSEACH**, pago realizado nueve días después de la fecha limite de pago, sin embargo, por no contar con los soportes del registro del corte en el Sistema de Información Comercial, **ES PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento facturado en el periodo de **Agosto de 2024.**

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora

ERIKA JULIANA VILLOTA ACOSTA, por lo tanto, la Empresa Aguas y Aguas le solicita disculpas por los inconvenientes presentados, se busca dar al usuario la mayor eficacia y eficiencia en todos y cada uno de los procesos realizados por la Empresa

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2024-8	484	0	0	0	59800	-59800

FUNDAMENTOS LEGALES

FUNDAMENTO LEGAL DEL COBRO

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ERIKA JULIANA VILLOTA ACOSTA identificado con C.C. No. 42143778 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora ERIKA JULIANA VILLOTA ACOSTA enviando citación a Dirección de Notificación:,

CR 17 BIS # 19- 77 APTO 102 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: ERIKA JULIANA VILLOTA ACOSTA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 988295 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 21 DE AGOSTO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265650-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **laura rosa muñoz** 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	**265650-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	laura rosa muñoz
Matrícula No	1195502
Dirección para Notificación	CL 20 # 15- 32 PS 2OLAYA HERRERA

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. 265650-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265650 de 21 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 21 DE AGOSTO DE 2024 la señora laura rosa muñoz identificado con C.C. No. 25080738, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265650 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1195502 Ciclo: 4 ubicada en: CL 20 # 15- 32 PS 2 en el periodo facturado 2024-8

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA60299AA, y una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **JUNIO de 2024** el predio de matrícula **Nr. 1195502** presentaba **edad 2** de facturación (siendo edad **2** el número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con servicio residencial.) por valor de **$ 167.660,oo pesos**, mediante la factura No. **56284628** con límite de pago el **25 de Junio de 2024**.

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, se había creado el procedimiento de corte el día 28 de Junio de 2024, al no registrarse pago alguno de acuerdo a los registros del predio, situación que generó en el Sistema de Información, el cobro por el proceso de reconexión realizado en el predio para el periodo de Julio de 2024, por lo tanto, se evidencia un error en el sistema al facturarlo de nuevo en el periodo de Agosto de 2024, adicional a ello, no se evidencia soporte alguno en el Sistema de Información Comercial del proceso de la reconexión en el predio, por lo cual, se establece entonces que es **PROCEDENTE** no cobrar por el valor del procedimiento ya facturado.

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora LAURA ROSA MUÑOZ, por lo tanto, la Empresa Aguas y Aguas busca dar al usuario la mayor eficacia y eficiencia en todos y cada uno de los procesos realizados por la Empresa.

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

Concepto	Período	Causal	Cons.	Cons.	Valor	Valor	Rebajado

			Liq.	Fact.	Liq.	Fact.	
RECONEXION DEL SERVICIO	2024-8	484	0	0	0	59800	-59800

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 140 de la ley 142 de 1994. *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

Artículo 142 de la ley 142 de 1994*. Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

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."*

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 laura rosa muñoz identificado con C.C. No. 25080738 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora laura rosa muñoz enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 # 15- 32 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: laura rosa muñoz la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1195502 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 21 DE AGOSTO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265632-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA HELENA LONDOÑO** 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	**265632-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	GLORIA HELENA LONDOÑO
Matrícula No	260984
Dirección para Notificación	CR 11 # 28- 03LA VICTORIA

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. 265632-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265632 de 21 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 21 DE AGOSTO DE 2024 la señora GLORIA HELENA LONDOÑO identificado con C.C. No. 24935599, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 265632 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 260984 Ciclo: 4 ubicada en: CR 11 # 28- 03 en el periodo facturado 2024-8

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 se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA107762AA, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 260984**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodo 2024	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación	Observación General
Agosto	472	468	44	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 40 m3 pendientes del mes 1. Se revisó y no se encontraron daños de agua.
Agosto	472	468	4	SIN OBSERVACION	
Enero	477	431	6	Cons.Pendte x facturar Res_006	Previa de oficina.
Enero	477	431	46	SIN OBSERVACION	

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de ENERO de 2024 los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo reclamado, ya que se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de **Enero de 2024** se generó una diferencia de lectura de **46 m³**, de los cuales se le facturaron **6 m³** por concepto de Diferencia de lectura, dejando así un consumo acumulado de **40 m³** pendientes por facturar.*

- *En el periodo de **Agosto de 2024** se facturó **4 m³** por Diferencia de lectura de este periodo, a los cuales se le sumaron **40 m³** pendientes por facturar para el total de **44 m³**,* es de tomar en cuenta las observaciones realizada por parte de facturación, en donde manifiestan que: ***Se cobran 40 m3 pendientes del mes 1. Se revisó y no se encontraron daños de agua.***

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se observa que el consumo efectivamente se incrementó en el periodo de Enero de 2024, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, y adicional a ello, la Empresa dando cumplimiento del Articulo 154 de la ley 142 de 1994, se caduca el tiempo estipulado para dicho cobro, por lo tanto, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período en que se facturó esta agua acumulada, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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. **260894** por la Empresa, respecto al período de **AGOSTO de 2024 por 44 m³, NO SON CORRECTOS,** por lo cual serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, se reliquida así: **Agosto de 2024 de 44 m³ a 4 m³.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-189850** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	470	4	44	10295	113245	-102950
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	470	0	0	-3	-5	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	470	4	44	8690	95592	-86902

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 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.*

Artículo 150 de la ley 142 de 1994, *Establece: "De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores."*

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 HELENA LONDOÑO identificado con C.C. No. 24935599 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora GLORIA HELENA LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 28- 03 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 HELENA LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 260984 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 21 DE AGOSTO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265653-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CONSUELO MOLANO** 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	**265653-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	CONSUELO MOLANO
Matrícula No	648642
Dirección para Notificación	CR 7 # 19- 78 APTO 702 ACENTRO

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. 265653-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265653 de 21 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 21 DE AGOSTO DE 2024 la señora CONSUELO MOLANO identificado con C.C. No. 42082595, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265653 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 648642 Ciclo: 2 ubicada en: CR 7 # 19- 78 APTO 702 A en el periodo facturado 2024-8

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL123341AA, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 648642**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodo 2024	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación	Observación General
Agosto	520	513	42	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 35 m3 pendientes del mes 3. Se revisó y no se encontrarón daños de agua.
Agosto	520	513	7	SIN OBSERVACION	
Marzo	489	446	8	Cons.Pendte x facturar Res_006	Previa de oficina.
Marzo	489	446	43	SIN OBSERVACION	

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de MARZO de 2024 los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo reclamado, ya que se contó con la siguiente

facturación:

- *En el periodo de **Marzo de 2024** se generó una diferencia de lectura de **43 m³**, de los cuales se le facturaron **8 m³** por concepto de Diferencia de lectura, dejando así un consumo acumulado de **35 m³** pendientes por facturar.*

- *En el periodo de **Agosto de 2024** se facturó **7 m³** por Diferencia de lectura de este periodo, a los cuales se le sumaron **35 m³** pendientes por facturar para el total de **42 m³**,* es de tomar en cuenta las observaciones realizada por parte de facturación, en donde manifiestan que: ***Se cobran 35 m3 pendientes del mes 3. Se revisó y no se encontraron daños de agua.***

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se observa que el consumo efectivamente se incrementó en el periodo de Julio de 2024, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, y adicional a ello, la Empresa dando cumplimiento del Articulo 154 de la ley 142 de 1994, se caduca el tiempo estipulado para dicho cobro, por lo tanto, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período en que se facturó esta agua acumulada, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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. **648642** por la Empresa, respecto al período de **AGOSTO de 2024 por 42 m³, NO SON CORRECTOS,** por lo cual serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, se reliquida así: **Agosto de 2024 de 42 m³ a 7 m³.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-281241** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	470	7	42	18016	108097	-90081
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	470	7	42	10539	63234	-52695
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	470	7	42	15208	91247	-76039
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	470	7	42	12485	74911	-62426

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 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.*

Artículo 150 de la ley 142 de 1994, *Establece: "De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores."*

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 CONSUELO MOLANO identificado con C.C. No. 42082595 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a

la señora CONSUELO MOLANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 19- 78 APTO 702 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: CONSUELO MOLANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 648642 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 21 DE AGOSTO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265656-52 de 21 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SEBASTIAN CASTAÑEDA ALVAREZ** 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	**265656-52**
Fecha Resolución	21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	30 DE AGOSTO DE 2024
Fecha de Desfijación	2 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	SEBASTIAN CASTAÑEDA ALVAREZ
Matrícula No	818815
Dirección para Notificación	ieng.sebastiancastaneda@gmail.comBUENOS AIRES

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. 265656-52

DE: 21 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265656 de 21 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 21 DE AGOSTO DE 2024 el señor SEBASTIAN CASTAÑEDA ALVAREZ identificado con C.C. No. 1088297060, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265656 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 818815 Ciclo: 4 ubicada en: CR 10 # 35- 71 en el periodo facturado 2024-8

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C16LA581449AA, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 818815**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodo 2024	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación	Observación General
Agosto	794	788	52	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 46 m3 pendientes del mes 2. Se revisó y se encontró fuga en sanitario por agua stóp.
Agosto	794	788	6	SE VERIFICO LECTURA	Predio solo no se puede hacer la respectiva revisión, se toca puerta y no sale nadie. Tiene recuperación de consumos.
Febrero	756	702	8	Cons.Pendte x facturar Res_006	Previa de oficina, sin contrato. Predio está notificado.
Febrero	756	702	54	SIN OBSERVACION	

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Febrero de 2024 los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es

evidente la causa del cobro elevado para el periodo reclamado, ya que se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de **Febrero de 2024** se generó una diferencia de lectura de **54 m³**, de los cuales se le facturaron **8 m³** por concepto de Diferencia de lectura, dejando así un consumo acumulado de **46 m³** pendientes por facturar.*

- *En el periodo de **Agosto de 2024** se facturó **6 m³** por Diferencia de lectura de este periodo, a los cuales se le sumaron **46 m³** pendientes por facturar para el total de **52 m³**,* es de tomar en cuenta las observaciones realizada por parte de facturación, en donde manifiestan que: ***Se cobran 46 m3 pendientes del mes 2. Se revisó y se encontró fuga en sanitario por agua stóp.***

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se observa que el consumo efectivamente se incrementó en el periodo de Febrero de 2024, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, y adicional a ello, la Empresa dando cumplimiento del Articulo 154 de la ley 142 de 1994, se caduca el tiempo estipulado para dicho cobro, por lo tanto, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período en que se facturó esta agua acumulada, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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. **818815** por la Empresa, respecto al período de **AGOSTO de 2024 por 52 m³, NO SON CORRECTOS,** por lo cual serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, se reliquida así: **Agosto de 2024 de 52 m³ a 6 m³.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-214111** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	470	6	52	15442	133834	-118392
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-8	470	6	13	-1655	-3587	1931
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	470	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	470	0	0	-3	-4	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	470	6	52	13035	112972	-99937
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-8	470	6	13	-1961	-4249	2288

Por último, se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos</u>, 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 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.*

Artículo 150 de la ley 142 de 1994, *Establece: "De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores."*

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 SEBASTIAN CASTAÑEDA ALVAREZ identificado con C.C. No. 1088297060 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 SEBASTIAN CASTAÑEDA ALVAREZ enviando citación a Correo Electrónico:, ieng.sebastiancastaneda@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SEBASTIAN CASTAÑEDA ALVAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 818815 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 21 DE AGOSTO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon