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. 265480-52 de 30 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS HERNANDO PALACIO FLOREZ** 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	**265480-52**
Fecha Resolución	30 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	11 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	CARLOS HERNANDO PALACIO FLOREZ
Matrícula No	312470
Dirección para Notificación	CR 3 B # 32- 26SAN CAMILO

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. 4559138

Resolución No. 265480-52

DE: 30 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265480 de 9 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 9 DE AGOSTO DE 2024 el señor CARLOS HERNANDO PALACIO FLOREZ identificado con C.C. No. 18501030, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 265480 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 312470 Ciclo: 3 ubicada en: CR 3 B # 32- 26 en los periodos facturados 2024-5,2024-6,2024-7.

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).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 312470**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	658 m3	631 m3	27 m3	27 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	631 m3	608 m3	23 m3	23 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	608 m3	587 m3	21 m3	21 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	587 m3	566 m3	21 m3	21 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Abril	566 m3	547 m3	19 m3	19 m3	consumo 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 **28 de agosto de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN,“ **Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, no fugas, medidor no registra consumo con llaves cerradas, dice usuario que había un daño en el piso debajo del andén, en la tubería delante del medidor, que lo arreglo hace 6 días. Lectura Actual: 669 m3, medidor N. P1915MMRAL115255AA”.**

La fuga presentada en el predio ya reparada por el usuario afecto el consumo de los periodos de **abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024** y la Empresa no investigo correctamente la desviación significativa que se venía presentan en el predio, al hacer visita de técnica del día 28 de agosto de 2024, se evidencia que la usuaria reparo fuga interna que se presentaba en el predio, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación de los periodos de **abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024**, generando cobro por promedio de **9 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo).

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-299807** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-5	408	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-6	408	9	13	-2483	-3587	1104
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-7	408	9	13	-2942	-4249	1307
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-8	408	9	13	-2942	-4249	1307
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-5	408	9	13	-2483	-3587	1104
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	408	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	408	9	23	23164	59196	-36032
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-6	408	9	13	-2942	-4249	1307
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-4	408	9	13	-2407	-3476	1070
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-4	408	9	13	-2853	-4121	1268
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-6	408	9	21	19553	45623	-26070
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-6	408	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	408	9	23	19553	49968	-30416
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	408	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA	2024-4	408	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-5	408	9	21	19553	45623	-26070
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-5	408	9	13	-2942	-4249	1307
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-7	408	9	13	-2483	-3587	1104
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-4	408	9	19	22465	47425	-24961
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-5	408	9	21	23164	54049	-30885

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-6	408	9	21	23164	54049	-30885
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	408	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-4	408	9	19	18951	40008	-21057
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-4	408	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-8	408	9	13	-2483	-3587	1104
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	408	9	27	19553	58659	-39106
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	408	9	27	23164	69491	-46327

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. **312470,** por la Empresa, respecto al período de **abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024, serán objeto de modificación**, por presentarse fuga interna, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar por parte de éste Departamento, **se Confirma** el consumo facturado en el periodo de **mayo y junio de 2022 ya fueron objeto de debate y están en firme**, 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 CARLOS HERNANDO PALACIO FLOREZ identificado con C.C. No. 18501030 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) CARLOS HERNANDO PALACIO FLOREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 B # 32- 26 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: CARLOS HERNANDO PALACIO FLOREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 312470 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 30 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. 265585-52 de 30 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELMER DE JESUS GOMEZ ACEVEDO** 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	**265585-52**
Fecha Resolución	30 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	11 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ELMER DE JESUS GOMEZ ACEVEDO
Matrícula No	19640317
Dirección para Notificación	MZ 16 CS 7 APTO 2JOSE ANTONIO GALAN

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. 4559428

Resolución No. 265585-52

DE: 30 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265585 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 el señor ELMER DE JESUS GOMEZ ACEVEDO identificado con C.C. No. 10115407, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 265585 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19640317 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ 16 CS 7 APTO 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 calificación)

Con el fin dar respuesta a la reclamación presentada por el Sr ELMER DE JESUS GOMEZ ACEVEDO, inconforme con el cobro de la instalación nueva desde el collarín hasta el registro de corte, la cual solicitó el señor Elmer de Jesús el día 19/06/2024 quien solicitó creación de matrícula para prestación del servicio, en el predio ubicado en la MZ 16 CS 7 APTO 2 Barrio JOSE ANTONIO GALAN y no está conforme con el valor del trabajo realizado, al momento de solicitar la conexión solo tenía la colilla o la instalación interna hasta el andén, lugar donde se ubicaría el medidor, y la Empresa debió realizar la conexión desde el collarín ubicado en la red local, y fue necesario intervenir vía peatonal de 1.30 mt x 0.60 mt, razón por la cual la obra civil en vía pavimentada tiene un valor total de $1.703.771, y al momento de presentar la solicitud con radicado **4266324 el día 19/06/2024**, se le informó que el costo de la conexión, en la vía, debía ser asumido por el propietario de predio, es decir la obra hidráulica, y obra civil, la cual en este caso particular fue en vía pavimentada. Se adjunta solicitud de la conexión y de la matricula o contrato nuevo.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE 19/06/2024 9:14:23 a. m.
PEREIRA S.A.S E.S.P
CREACION DE MATRICULAS
DIVISIÓN DE PROCESAMIENTO DE SOLICITUDES

Fecha de radicación: 19/06/2024 9:14:23 a .m. **Solicitud No 4266324**

Solicitante:ELMER DE JESUS GOMEZ ACEVEDO

Propietario:ELMER DE JESUS GOMEZ ACEVEDO

Dirección del predio:MZ 16 CS 7 APTO 2

Teléfono: 3136888104

Barrio:JOSE ANTONIO GALAN

Servicio Solicitado: CREACION DE MATRICULAS

USUARIO SOLIOTA INDEPENDIZACION DE LA MATRICULA 277376 EN LA MA 15 CS 7 APTO 2, ANTONIO GALAN CEL 3136888104, TIENE HUECO Y COLILLA LISTA

DE ACUERDO CON LOS ARTÍCULOS 29 Y 41 DEL DECRETO 1842/1991, SE REALIZARÁN VISITA(S) TÉCNICA(S) AL INMUEBLE PARA VERIFICACIÓN DE LAS INSTALACIONES DEL PREDIO, LAS CUALES SE EFECTUARÁN POR PERSONAL DEBIDAMENTE INDENTIFICADO CON CÉDULA Y CARNÉ DE LA EMPRESA, RECOMENDAMOS INFORMAR A LOS HABITANTES O PERSONAS QUE LABORAN EN ESTE PREDIO ESTAR PRESENTES EN LAS(S) VISITA(S) CON EL FIN DE SUMINSITRAR LA INFORMACIÓN REQUERIDA POR LOS FUNCIONARIOS DE LA EMPRESA.

CON EL FIN DE CUMPLIR CON LOS TÉRMINOS LEGALMENTE ESTABLECIDOS, LE INFORMO QUE LA EMPRESA REALIZARÁ, MÁXIMO 2 VISITAS, AL CABO DE LAS CUALES, SI USTED NO HA CUMPLIDO CON LAS CONDICIONES TÉCNICAS, SE ENTENDERÁ QUE HA DESISTIDO DE LA SOLICITUD.

SE HACE SABER AL SUSCRIPTOR Y/O USUARIO QUE DEBERÁ ABSTENERSE DE CUALQUIER TIPO DE MANIPULACIÓN, BIEN SEA EN EL MEDIDOR O LLAVE DE CONTENCIÓN, DE LO CONTRARIO SE INICIARÁ PROCESO POR DEFRAUDACIÓN DE FLUIDOS.

SE LE RECUERDA AL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR DEL SERVICIO, QUE NO SE DEBEN MANIPULAR LAS REDES DE LA EMPRESA, POR LO TANTO SE LE HACE SABER QUE EN CASO QUE SE ENCUENTRE UNA ACOMETIDA NO REALIZADA POR LA EMPRESA, SE REALIZARÁ EL RETIRO DE ESTA Y LA INSTALACIÓN DE UNA NUEVA, ACLARANDO QUE DEBERÁ ASUMIR LOS COSTOS QUE DICHOS PROCEDIMIENTOS ACARREEN (Retiro y reposición).

SI EL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR DECIDE COMPRAR EL MEDIDOR POR FUERA DE LA EMPRESA, LO PODRÁ ADQUIRIR EN EL MERCADO CON CARACTERÍSTICAS METROLÓGICAS: R-160, Q1=15,7 LT/H Q3=2,5 M3/H, TRANSMISIÓN MAGNÉTICA, QA=0.5 LT/H Y POSTERIORMENTE LLEVARLO A LA EMPRESA PARA SU REVISIÓN Y APROBACIÓN CON SU CORRESPONDIENTE FACTURA Y CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN, ADJUNTANDO LOS DOCUMENTOS PARA LA RADICACIÓN DE LA MATRÍCULA, SI EL USUARIO NO CUMPLE CON ESTOS REQUISITOS, LA EMPRESA SUMINISTRARÁ EL MEDIDOR.

SE INFORMA AL USUARIO Y/O SUSCRIPTOR QUE LA MATRÍCULA SE CREARÁ CON RESTRICCIÓN DE PAGOS PARCIALES Y FINANCIACIONES, UNA VEZ CREADA, PUEDE SOLITAR SU RETIRO.

PARA CONSULTAR EL CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES, POR FAVOR INGRESAR A NUESTRA PÁGINA WEB: www.aguasyaguas.com.co; POR LA OPCIÓN "CLIENTES" Y LUEGO POR LA OPCIÓN "CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES".

ASÍ MISMO, AUTORIZO EXPRESAMENTE A LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P. PARA QUE EN EL CASO DE INCUMPLIMIENTO DE LAS ACREENCIAS PECUNIARIAS A FAVOR DE LA MISMA, SER REPORTADO ANTE LAS CENTRALES DE RIESGO DE CUALQUIER ENTIDAD DESTINADA A ESTE FIN, PREVIO CUMPLIMIENTO DE LOS REQUISITOS DE LA LEY HABEAS DATA – 1581 DE 2012.

AL DILIGENCIAR ESTE DOCUMENTO AUTORIZO A LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA, PARA QUE LA INFORMACIÓN AQUÍ SUMINISTRADA SEA UTILIZADA EN ASUNTOS RELACIONADOS CON LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO Y SUS ACTIVIDADES CONEXAS.

Dando cumplimiento a lo dispuesto en la Ley 1581 de 2012, "Por el cual se dictan disposiciones generales para la protecci´n de datos personales" y de conformidad con lo sen~alado en el Decreto 1377 de 2013, con la firma de este documento manifiesto de manera voluntaria y dando certeza que los datos personales aqui´ consignados son ciertos, autorizo a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y a sus colaboradores, para que dicha informaci´n sea utilizada para las siguientes finalidades: prestaci´n del servicio y sus actividades conexas.

Solicitud: 4266324

SOLICITUD DEL SERVICIO
CREACION DE MATRICULAS

Fecha: 19/06/2024 9:14:23 a. m.

Matricula: **0**

PROPIETARIO: ELMER DE JESUS GOMEZ ACEVEDO C.C. 10115407 :

SOLICITANTE: ELMER DE JESUS GOMEZ ACEVEDO C.C. 10115407 :

TELÉFONO: 3136888104

DIRECCIÓN: MZ 16 CS 7 APTO 2 BARRIO O VEREDA: JOSE ANTONIO GALAN

OBSERVA. DIRECCION:

FICHA CATASTRAL: 66001010700000142000700000000

USUARIO SOLICITA INDEPENDIZACION DE LA MATRICULA 277376 EN LA MA 15 CS 7 APTO 2, ANTONIO GALAN CEL 3136888104, TIENE HUECO Y COLILLA LISTA

DATOS TERRENO: _____

DIRECCIÓN CONVENCIONAL CORREGIDA: _____

CLASE DE USO: _____

AREA COMERCIAL: _____

TIPO DE VIVIENDA: _____

Los siguientes datos se llenan si el cliente tiene colilla

DIAMETRO DE INSTALACION: _____

MATERIAL: PVC: _____ GALVANIZADO: _____ COBRE: _____

INSERTAR CAJA SI: _____ NO: _____

ROTURA EN: TIERRA: _____ PAVIMENTO: _____ ASFALTO: _____

(Mas o menos, cuantos metros de rotura a la red central) _____mts.

CONEXIÓN DIRECTA: SI: _____ NO: _____

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

TIENE ALCANTARILLADO: SI: _____ NO: _____

OBSERVACIONES:

UBICACIÓN: _____

El propietario, debió acondicionar el lugar para ubicar el medidor, es decir, el espacio para la instalación de la caja de protección donde debía tener la colilla lista, para que el revisor de matrículas verificará y así se diera traslado de la orden de trabajo a la Subgerencia de Operaciones, encargados de realizar la conexión respectiva.

El trabajo fue liquidado al predio con matrícula **19536914** dando aplicación a lo fijado por la Empresa mediante Directiva de Precios N° 170 del 22 de mayo de 2019, se cobró la ejecución de la orden de trabajo, mediante Cumplido N° **391262173 por valor de $1.823.455 y se financió en 36 cuotas mensuales, cada una por valor de $57.985,41 y en el período de Agosto de 2024 se liquidó la primera cuota (57.985,41).**

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Año inicial	Mes inicial	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas
Servicio : ACUEDUCTO													
391262173	INST.DOM ACUEDUCTO	12/08/2024 4: DIPER		VIGENTE	2024	Julio	2024	Julio	$1.823.455,91	$57.985,41	$2.029.489,36	$1.779.146,42	36
									$ 1.823.455,		$ 2.029.489,36		

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la conexión, reparación y mantenimiento, la Empresa ejecuta la orden de trabajo pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio.

Que al respecto es importante aclarar al usuario el concepto referente a la acometida de acueducto que **es la *derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble***, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas, como se procede ilustrar en la siguiente imagen:

Así las cosas, y en un contexto más completo es claro que el costo de la conexión está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante orden de trabajo N° **4266324** y liquidada con el cumplido No **391262173**, y se requirió trabajo en pavimento y anden, y **estos cobros se realizan en forma global,** lo cual incluye, la mano de obra, los materiales, la ruptura, excavación, el relleno y la reposición del pavimento o llenado en tierra o en zona verde, y se dejó instalado el medidor N° H23VA791121, se adjunta relación de los items liquidados en este cumplido por valor total de :

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Valor impuestos	Valor Total
90000000	MEDIDOR EN CONSIGNACION	220.877,31	0,000	0,00	220.877,31
168040009	REGISTRO DE CORTE AF 1/2" H DZR X PEALPE EN PVC	21.978,24	0,017	4.395,65	26.373,89
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	33.388,75	0,026	6.677,75	40.066,50
1570300250	INSTALACION EN ANDEN DE CAJA Y/O TAPA DE PROTECCION PARA MEDIDOR	44.369,61	0,034	8.873,92	53.243,53
1580300182	Acometida de acueducto en Pavimento	1.419.809,99	1,092	283.962,00	1.703.771,99
				Valor total a Pagar	2.044.333,22

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

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

ORDEN DE TRABAJO	
N. DE ORDEN	42003324
IMPRESO EL:	2/07/2024
IMPRESO POR:	OAPABON

101 - CREACION DE MATRICULAS

INFORMACIÓN DEL USUARIO

DIRECCIÓN: MZ 16 CS 7 APTO 2 JOSE ANTONIO GALAN
TELEFONO: 3136888104
DIRECCIÓN DE AYUDA:
USUARIO:
MATRICULA: 19640317
FECHA DE SOLICITUD: 19/06/2024
FECHA ATENDIDA: 10-07-2024
HORA: am pm
CREACIÓN SOLICITADA POR : ELMER DE JESUS GOMEZ ACEVEDO

DATOS DEL MEDIDOR

NUMERO: H23VA791121
MARCA:
LECTURA: 0
CLASE:
DIÁMETRO: 1/2 TIPO:

OBSERVACIONES RADICACIÓN

USUARIO SOLICITA INDEPENDIZACION DE LA MATRICULA 277376 EN LA MA 16 CS 7 APTO 2, ANTONIO GALAN CEL 3136888104, TIENE HUECO Y COLILLA LISTA - {vista_1975.observ_visita

CONEXIÓN NUEVA ACUEDUCTO COBRO A USUARIO

CONEXIONES NUEVAS E INDEPENDIZACIONES-COSTO DIRECTO

CÓDIGO	TIPO DE VÍA	SELECCIÓN
1580300181	Acometida de acueducto en zona verde	
1580300184	Acometida de acueducto en calzada sin pavimento PEATONAL	
1580300183	Acometida de acueducto en Andén	
1580300182	Acometida de acueducto en Pavimento	
1570301015	Acometida con Perforación Horizontal con Topo Misil	

INDEPENDIZACIÓN DE ACUEDUCTO EN ZONA VERDE

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300181	Acometida de acueducto en zona verde	
1580300185	Independización acometida en zona verde para 2 viviendas	
1580300186	Independización acometida en zona verde para 3 viviendas	
1580300187	Independización acometida en zona verde para 4 viviendas	

INDEPENDIZACIÓN DE ACUEDUCTO EN CALZADA SIN PAVIMENTO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300184	Acometida de acueducto en calzada sin pavimento	
1580300194	Independización acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas	
1580300195	Independización acometida en calzada sin pavimento para 3 viviendas	
1580300196	Independización acometida en calzada sin pavimento para 4 viviendas	

INDEPENDIZACIÓN DE ACUEDUCTO EN ANDÉN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300183	Acometida de acueducto en Andén	
1580300191	Independización acometida en andén para 2 viviendas	
1580300192	Independización acometida en andén para 3 viviendas	
1580300193	Independización acometida en andén para 4 viviendas	

INDEPENDIZACIÓN DE ACUEDUCTO EN PAVIMENTO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300182	Acometida de acueducto en Pavimento	X
1580300188	Independización acometida en pavimento para 2 viviendas	
1580300189	Independización acometida en pavimento para 3 viviendas	
1580300190	Independización acometida en pavimento para 4 viviendas	

INDEPENDIZACIÓN DE ACUEDUCTO EN PAVIMENTO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300233	Independización de acometida ya existente	

Firma VB:
Jefe de Departamento:
Nombre Jefe de
Departamento:

MANO DE OBRA ACTIVIDADES

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1570300175	Mano De Obra Instalación de medidor	X
1570300249	Mano de Obra Instalación En Tierra De Caja De Proteccion	
1570300250	Mano de Obra Instalación En Anden Caja Y/O Tapa	X
1270300482	Tapa Para Caja De Medidor Con Visor Plástica	

ESTICKER DEL MEDIDOR

CENTRAL DE OPERACIONES
VERIFICADO

ACREDITADO ONAC
Metrológica S.A.S
NIT: 900.376.775-0
H23VA791121

OBSERVACIONES INSTALADOR

SE HIZO CONEXION NUEVA DESDE LA RED Y SE INSTALO MEDIDOR EL USUARIO COMPRO LA CAJA ROTURA PEATONAL 1.30X0.60

H23VA791121

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

SUBGERENCIA DE OPERACIONES

CONEXIONES NUEVAS, INDEPENDIZACIONES O REPOSICIÓN TOTAL - REACTIVACIÓN ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO	
N. DE ORDEN:	4266324
IMPRESO EL:	2/07/2024
IMPRESO POR:	DAPABON

MATERIALES A COBRAR AL USUARIO

CÓDIGO	DIAMETRO	SELECCIÓN
90000000	Medidor 1/2" Volumétrico R160 - Plástico 79112 1	1
1570301010	Medidor de 1/2" Volumétrico R100	
131020012	Medidor Volumétrico De 3/4"	
131020051	Medidor De Velocidad De 3/4"	
131020013	Medidor Volumétrico De 1"	
131020059	Medidor De Velocidad De 1"	
131020007	Medidor De Velocidad De 1.1/2" Und	
200000019	Medidor Volumétrico Dn 40 1 1/2" R160	
168040009	Registro De Corte Af 1/2" H Dzr X Pealpe En Pvc 1/2	1
128020036	Válvula De Corte De 1/2"	
128020143	Válvula De Bola Hembra -Hembra ½" Pealpe	
128020014	Llave De Contención De ½"	
128020021	Llave De Contención De ¾"	
127031019	Filtro En Y De 1" Acero Unidad	
128020015	Llave De Contención 1"	
127031020	Filtro En Y De 1 ½" En Acero Inoxidable	
128020016	Llave De Contención De 1 ½"	
127030095	Caja De Proteoción Con Visor Plástica	
127030482	Tapa Para Caja De Medidor Con Visor Plástica	

MATERIALES A LIQUIDAR ALMACÉN

MATERIAL	DIAMETRO	CANTIDAD
Adaptador hembra pvc de 1/2"	1/2	1
Adaptador macho pf de 1/2"	1/2	1
Adaptador macho pvc de 1/2"		
Arena de instalación caja		
Buje roscado 3/4" x 1/2"		
Caja de protección con tapa		
Cemento instalación caja		
Codos		
Collar de derivación	3X1/2	1
Galápago		
Llave de contención		
Machos		
Medidor	79112 1/2	1
Registro de incorporación pealpe	1/2	1
Tapa de protección		
Tee pvc 3/4"		
Tubería pealpe	1/2	1.50
Tubería polietileno		
Tubería PVC	1/2	0.20
Uniones		
Válvula de bola hembra pealpe		

CERTIFICACIÓN

Yo_____, con cc_____, notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación atendí la presente orden de trabajo No_____, bajo juramento afirmo que:

____El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.

____El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
X Elmer Gomez		
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre:	Nombre: CARLOS MEJIA	Nombre:
CC: 10 115.407		

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera **correcto** el cobro del cumplido N°**391262173**, por valor de **$1.823.455,91** financiado en 36 cuotas mensuales diferido en 36 cuotas mensuales por valor de **$57.985,41**; por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para **el periodo de Agosto de 2024** relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matricula No **19640317** para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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 ELMER DE JESUS GOMEZ ACEVEDO identificado con C.C. No. 10115407 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ELMER DE JESUS GOMEZ ACEVEDO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 CS 7 APTO 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: ELMER DE JESUS GOMEZ ACEVEDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19640317 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 30 DE AGOSTO DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265721-52 de 30 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIO CéSAR GARCíA** 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	**265721-52**
Fecha Resolución	30 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	11 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JULIO CéSAR GARCíA
Matrícula No	288753
Dirección para Notificación	juuliogarcia1963@gmail.comEL VERGEL

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. 4556814

Resolución No. 265721-52

DE: 30 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265721 de 23 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 23 DE AGOSTO DE 2024 el señor JULIO César García identificado con C.C. No. 10113712, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265721 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 288753 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CL 24 # 19- 52 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).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **288753,** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
agosto	1724 m3	1706 m3	18 m3	18 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 **26 de agosto de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO "**Predio con dos baños uno de los baños con fuga externa en el sanitario agua stop, medidor funciona correctamente, medidor N. P1415MMRSA50311AA, lectura actual 1729 m3*".*** Se desvirtuó error del lector.

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

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. **288753,** por la Empresa, respecto al período de **agosto de 2024, ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa por agua stop,** que está generando incremento en consumo, 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 JULIO CéSAR GARCíA identificado con C.C. No. 10113712 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) JULIO CéSAR GARCíA enviando citación a Correo Electrónico:, juuliogarcia1963@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: JULIO CéSAR GARCíA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 288753 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 30 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. 265757-52 de 30 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEXANDRA VALDERRAMA** 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	**265757-52**
Fecha Resolución	30 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	11 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ALEXANDRA VALDERRAMA
Matrícula No	650176
Dirección para Notificación	CR 13 # 42- 67 LC 02JARDIN DE VELEZ

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. 4559223

Resolución No. 265757-52

DE: 30 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265757 de 26 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 26 DE AGOSTO DE 2024 la señora ALEXANDRA VALDERRAMA identificado con C.C. No. 42013067, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265757 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 650176 Ciclo: 5 ubicada en: CR 13 # 42- 67 LC 02 en los periodos facturados 2024-4,2024-5,2024-6, 2024-7,2024-8.

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).

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, visita efectuada el día 27 de agosto de 2024, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO “GRABAR MEDIDORES ASI: Medidores trocados favor grabar así: Matricula 650168 medidor N. P1515MMRSA65921AA lectura 345, Matricula 650176 medidor P1515MMRSA73308 lectura 223, Solicita la usuaria se le reliquide y le organice, Esta situación y le notifiquen al otro predio.

El inmueble tiene el medidor y las lecturas trocadas por lo que se remite copia al grupo de Previa a la Facturación para que actualice las lecturas y copia al grupo de Control de Perdidas no Técnicas para que modifique los medidores en cada una de estas matriculas, de la siguiente manera:

- Matricula N. 650176, medidor N. P1515MMRSA73308 lectura N. 223
- Matricula N. 650168, medidor N. P1515MMRSA65921AA lectura N. 345

A la matrícula N. 650176, se reliquidara el consumo facturado en el periodo de abril, mayo, junio, julio y agosto de 204, a la diferencia real de lectura, Igualmente, se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 periodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, que únicamente se puede revisar los cobros realizados desde el periodo de abril a agosto de 2024.

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.”*.

Igualmente, se comisiona al Grupo de Facturación, para que efectúe actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta las lecturas actuales y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR a la matrícula N. 19619596, el consumo facturado en el período **ABRIL, MAYO, JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2024,** sin embargo, el cobro del cargo fijo no será reliquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-548034** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-5	411	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA	2024-6	411	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-6	411	1	7	2173	15208	-13035
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-6	411	1	7	1275	8927	-7652
AJUSTE A LA DECENA	2024-5	411	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-5	411	1	8	2173	17380	-15208
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-6	411	1	7	2574	18016	-15442
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-6	411	1	7	1511	10575	-9065
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	411	2	16	4345	34761	-30416
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-7	411	2	16	3022	24173	-21151
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	411	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-4	411	2	10	4992	24961	-19969
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	411	0	0	-1	0	-1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	411	1	39	1511	58921	-57410
AJUSTE A LA DECENA	2024-4	411	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-5	411	1	8	1511	12086	-10575
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	411	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-4	411	2	10	2930	14652	-11722
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	411	2	16	5147	41180	-36032

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	411	1	39	2574	100376	-97802
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-4	411	2	10	4211	21057	-16845
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-5	411	1	8	1275	10202	-8927
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-4	411	2	10	2472	12360	-9888
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-5	411	1	8	2574	20590	-18016
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-7	411	2	16	2551	20404	-17854
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	411	1	39	2173	84729	-82557
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	411	1	39	1275	49736	-48461

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 ALEXANDRA VALDERRAMA identificado con C.C. No. 42013067 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) ALEXANDRA VALDERRAMA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 42- 67 LC 02 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: ALEXANDRA VALDERRAMA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 650176 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 30 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. 265905-52 de 30 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VIRGINIA SILUAN 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	**265905-52**
Fecha Resolución	30 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	11 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	VIRGINIA SILUAN LONDOÑO
Matrícula No	727321
Dirección para Notificación	CR 13 # 4 B- 12 APTO 201CAMBULOS

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. 4579097

Resolución No. 265905-52

DE: 30 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265905 de 28 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 28 DE AGOSTO DE 2024 la señora VIRGINIA SILUAN LONDOÑO identificado con C.C. No. 24947407, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 265905 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 727321 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 13 # 4 B-12 APTO 201 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 en la visita practicada el 29 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó la señora Virginia Siluan como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL112977AA el cual registra una lectura acumulada de ***233 m3. Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, 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 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 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, el medidor presentó una diferencia de **16 m^3**, en el periodo de Agosto avanzó de **215 m^3** a **231 m^3**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita técnica, 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 **AGOSTO de 2024, ES CORRECTO** y **NO** será reliquidado, ni modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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 VIRGINIA SILUAN LONDOÑO identificado con C.C. No. 24947407 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 VIRGINIA SILUAN LONDOÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 4 B- 12 APTO 201 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: VIRGINIA SILUAN LONDOÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 727321 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 30 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. 265894-52 de 30 DE AGOSTO DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE FERNANDO BLANDON ECHEVERRY** 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	**265894-52**
Fecha Resolución	30 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	10 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	11 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE FERNANDO BLANDON ECHEVERRY
Matrícula No	410829
Dirección para Notificación	MZ 16 LT 2JARDIN I

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. 265894-52

DE: 30 DE AGOSTO DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265894 de 28 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 28 DE AGOSTO DE 2024 el señor JOSE FERNANDO BLANDON ECHEVERRY identificado con C.C. No. 10134726, obrando en calidad de Poseedor presentó RECLAMO No. 265894 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 410829 Ciclo: 5 ubicada en: MZ 16 LT 2 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).

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **JUNIO DE 2024** el predio de matrícula **N° 410829,** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de $ 176.950, mediante la factura No. **56289115**, con fecha límite de pago el **26 de junio del 2024.**

Por lo anterior, el día **2 de julio a las 09:53 am,** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **2 de julio a las 12:45 pm**, procedimiento que no se hizo efectivo ya que el usuario presento oposición al corte según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo el pago después de la fecha limite otorgada, es decir, el **2 de julio de 2024 en APOSTAR a las 01:00 p.m, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago, pero no se ejecutó el procedimiento de suspensión porque el usuario fue y mago en el mismo momento,** siendo entonces, **PROCEDENTE,** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de **JULIO DE 2024**.

Se le informa al usuario que debe de pagar máximo hasta la fecha límite de pago para evitar inconvenientes con el corte del servicio.

Así las cosas, éste departamento encuentra, **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el el señor JOSE FERNANDO BLANDON ECHEVERRY, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **JULIO DE 2024**, no serán objeto de reliquidación.

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	2024-7	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.*

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 JOSE FERNANDO BLANDON ECHEVERRY identificado con C.C. No. 10134726 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE FERNANDO BLANDON ECHEVERRY enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 LT 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: JOSE FERNANDO BLANDON ECHEVERRY la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 410829 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 30 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