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. 10219-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDWIN DE JESUS GRAJALES 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	**10219-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	EDWIN DE JESUS GRAJALES GOMEZ
Matrícula No	1085455
Dirección para Notificación	CL 86 # 41A- 07 MZ E CS 12GIBRALTAR

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. 4584063

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 29 DE AGOSTO DE 2024, el señor(a) EDWIN DE JESUS GRAJALES GOMEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el (los) periodo(s) 2024-8, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024, el predio se encontraba solo, sin embargose verificó que esta desocupado y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA79874AA que pertenece al predio con matricula No 1085455, tenía una lectura acumulada de 871 M3, en buen estado de funcionamiento, y no hay aprovechamiento del servicio.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del (los) periodo(s) AGOSTO DE 2024 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 **-42749** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1085455.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2024-8	414	0	13	0	-10845	10845
2500	2024-8	414	0	14	0	30416	-30416
1090	2024-8	414	0	13	0	-12848	12848
2501	2024-8	414	0	14	0	36032	-36032
2108	2024-8	414	0	0	-2	-4	2
67	2024-8	414	0	0	0	-3	3

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10243-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**10243-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	EMILO SANCHEZ
Matrícula No	660225
Dirección para Notificación	CR 11 # 12- 27 PS 3SAN JOSE

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. 4603580

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 5 DE SEPTIEMBRE DE 2024, el señor EMILO SANCHEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos de Julio y 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 16 DE SEPTIEMBRE DE 2024, visita que fue atendida por Asdrúbal Rodríguez, y en tal revisión se detectó que el medidor P1615MMRSA84594AA que pertenece al predio con matricula No 660225, tenía una lectura acumulada de 0, 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 periodo por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-458960** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 660225.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2024-7	414	0	13	0	-3587	3587
1090	2024-8	414	0	13	0	-4249	4249
3010	2024-8	414	0	0	-3	-1	-2
2501	2024-8	414	0	50	0	128687	-128687
2500	2024-7	414	0	50	0	108627	-108627
1095	2024-8	414	0	13	0	-3587	3587
2501	2024-7	414	0	50	0	128687	-128687
2500	2024-8	414	0	50	0	108627	-108627
1090	2024-7	414	0	13	0	-4249	4249
3010	2024-7	414	0	0	-3	-1	-2

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. 10256-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**10256-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	elkin zuluaga
Matrícula No	19624076
Dirección para Notificación	CR 9 BIS # 31 B - 47 PS 3SECTOR 1 DE FEBRERO

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. 4626406

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024, el señor elkin zuluaga, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2024-8, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 16 DE SEPTIEMBRE DE 2024, visita que fue atendida por Elkin Zuluaga, y en tal revisión se detectó que el medidor P2015MMRAL132052AA que pertenece al predio con matricula No 19624076, tenía una lectura acumulada de **0 m3**, en buen estado de funcionamiento y sin terminar de contruir el predio, y no con la condiciòn cerrado no hay llaves como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo **2024-8** 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 **-47468** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19624076.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2024-8	414	0	10	0	21725	-21725
2501	2024-8	414	0	10	0	25737	-25737
3010	2024-8	414	0	0	-4	-1	-2
3007	2024-8	414	0	0	-3	0	-3

Atentamente,

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. 10574-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **BEATRIZ VASQUEZ RUIZ** 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	**10574-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	BEATRIZ VASQUEZ RUIZ
Matrícula No	33886
Dirección para Notificación	CR 6 BIS # 2 E- 09ALFONSO LOPEZ

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

PEREIRA, 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Señora:
BEATRIZ VASQUEZ RUIZ
CR 6 BIS # 2 E- 09 - ALFONSO LOPEZ
Teléfono: 3137026941
PEREIRA

Radicación: No. 10574 Radicado el 4 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Matrícula: 33886
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: SOLICITUD RADICADA POR EL BUZON

CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

En atención a la petición radicada el 4 DE SEPTIEMBRE DE 2024, mediante Solicitud para la matricula **Nro, 33886**, en referencia a información de los cobros facturados al predio, se aclara ante su inconformidad se informó que estos correspondían al **Cambio de Acometida del Alcantarillado** del predio, y en referencia a su solicitud se emitió la **Resolución 265776-52 del 11 de Septiembre de 2024,** que enuncia así:

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

Considera este despacho importante aclararle al reclamante que es una apreciación indebida en cuanto a la responsabilidad frente a daños que se presenten en la domiciliaria de un predio, bien que se trate de la domiciliaria de acueducto y/o alcantarillado. Es entendible para el prestador que en el común de nuestros usuarios se tenga más que una percepción, existe la idea o creencia que los daños que se presentan del medidor hacía el exterior, es decir hasta donde se conecta un domicilio de la red principal o secundaria es responsabilidad de la Empresa, es más esa concepción jurídica incluso se conoce de reconocidos centros de atención comunitaria y de defensa de usuarios.

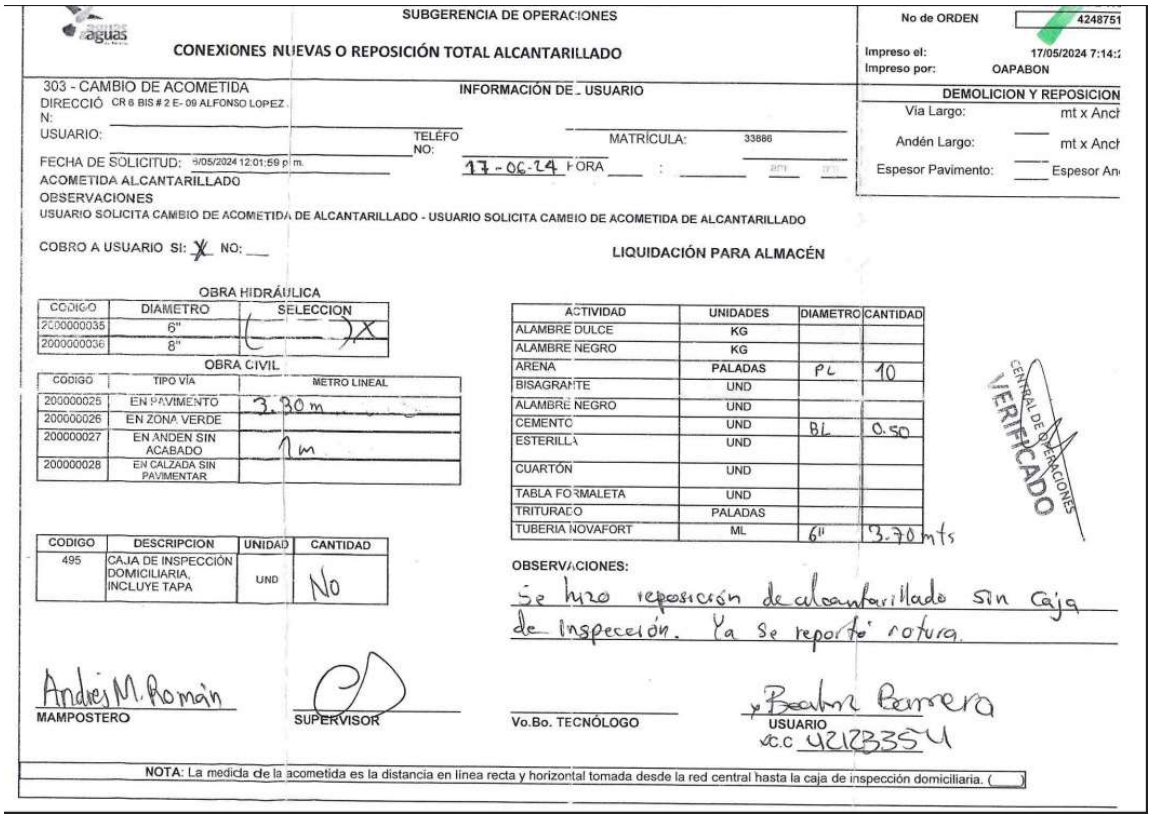
Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas 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 cumplido No 390996581, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matricula No 33886, correspondiente al predio ubicado en la CR 6 BIS # 2 E- 09, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que

realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscriptor y/o usuario y **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable**, el interés particular debe ceder ante el general, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdició, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida en vía publica, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, aunque no la haya reportado personalmente.

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación de la acometida de alcantarillado incluyendo la ruptura y la reposición del pavimento y del andén de la vivienda con matrícula 33886.

Orden de trabajo firmada por el usuario:



SUBGERENCIA DE OPERACIONES

CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL ALCANTARILLADO

No de ORDEN 4248751
Impreso el: 17/05/2024 7:14:
Impreso por: OAPABON

303 - CAMBIO DE ACOMETIDA
DIRECCIÓN: CR 6 BIS # 2 E- 09 ALFONSO LOPEZ
USUARIO:
TELÉFONO:
MATRÍCULA: 33886
FECHA DE SOLICITUD: 9/05/2024 12:01:59 p m.
17-06-24 HORA
ACOMETIDA ALCANTARILLADO
OBSERVACIONES
USUARIO SOLICITA CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO - USUARIO SOLICITA CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO

INFORMACIÓN DEL USUARIO

DEMOLICION Y REPOSICION
Vía Largo: mt x Ancl
Andén Largo: mt x Ancl
Espesor Pavimento: Espesor An

COBRO A USUARIO SI: X NO:

OBRA HIDRÁULICA

CODIGO	DIAMETRO	SELECCION
2000000035	6"	
2000000036	8"	X

OBRA CIVIL

CODIGO	TIPO VIA	METRO LINEAL
200000025	EN PAVIMENTO	3.30 m
200000026	EN ZONA VERDE	
200000027	EN ANDEN SIN ACABADO	1 m
200000028	EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	

CODIGO	DESCRIPCION	UNIDAD	CANTIDAD
495	CAJA DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA, INCLUYE TAPA	UND	No

LIQUIDACIÓN PARA ALMACÉN

ACTIVIDAD	UNIDADES	DIAMETRO	CANTIDAD
ALAMBRE DULCE	KG		
ALAMBRE NEGRO	KG		
ARENA	PALADAS	PL	10
BISAGRANTE	UND		
ALAMBRE NEGRO	UND		
CEMENTO	UND	BL	0.50
ESTERILLA	UND		
CUARTÓN	UND		
TABLA FORMALETA	UND		
TRITURADO	PALADAS		
TUBERIA NOVAFORT	ML	6"	3.70 mts

CENTRAL DE OPERACIONES VERIFICADO

OBSERVACIONES:
Se hizo reposición de alcantarillado sin caja de inspección. Ya se reportó rotura.

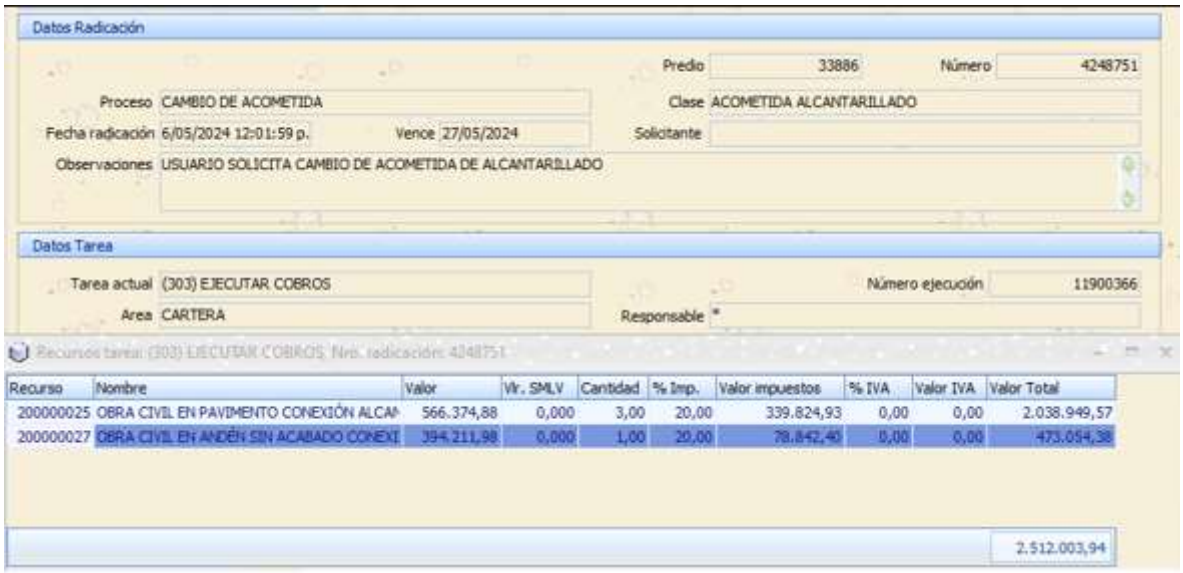
Andrés M. Román
MAMPOSTERO

SUPERVISOR

Vo.Bo. TECNÓLOGO

Beatriz Barrera
USUARIO
C.C 42123354

NOTA: La medida de la acometida es la distancia en línea recta y horizontal tomada desde la red central hasta la caja de inspección domiciliaria.



Datos Radicación

Predio 33886 Número 4248751

Proceso CAMBIO DE ACOMETIDA Clase ACOMETIDA ALCANTARILLADO

Fecha radicación 6/05/2024 12:01:59 p. Vence 27/05/2024 Solicitante

Observaciones USUARIO SOLICITA CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO

Datos Tarea

Tarea actual (303) EJECUTAR COBROS Número ejecución 11900366

Area CARTERA Responsable *

Recursos tarea: (303) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 4248751

Recurso	Nombre	Valor	Vr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
200000025	OBRA CIVIL EN PAVIMENTO CONEXIÓN ALCAN	566.374,88	0,000	3,00	20,00	339.824,93	0,00	0,00	2.038.949,57
200000027	OBRA CIVIL EN ANDÉN SIN ACABADO CONEXI	394.211,98	0,000	1,00	20,00	78.842,40	0,00	0,00	473.054,38

2.512.003,94

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° 390996581, por valor de **$2.512.003,94,** 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 Septiembre de 2024 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matricula No 33886 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 BEATRIZ VASQUEZ RUIZ identificado con C.C. No. 24930804 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) BEATRIZ VASQUEZ RUIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 BIS # 2 E- 09 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: BEATRIZ VASQUEZ RUIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 33886 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 11 DE SEPTIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Cabe anotar que, en referencia al **traslado del medidor**, no se evidencia **aún** cobro alguno facturado, por lo cual, no hay soporte ni cobro ejecutado para referenciar al respecto por este concepto.

La empresa Aguas y Aguas de Pereira busca cada día dar la mejor atención con eficiencia y eficacia a cada uno de nuestros usuarios.

Por lo brevemente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la solicitud presentada por la señora BEATRIZ VASQUEZ RUIZ, identificado con C.C. No 24930804 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a la señora BEATRIZ VASQUEZ RUIZ enviando citación a Dirección de Notificación: CR 6 BIS # 2 E- 09 - ALFONSO LOPEZ haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en solicitud de información y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 10576-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **EL NOGAL CLUB RESIDE EL NOGAL CLUB RESID** 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	**10576-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	EL NOGAL CLUB RESIDE EL NOGAL CLUB RESID
Matrícula No	1830447
Dirección para Notificación	secreatariaelnogal@gmail.comPOR AV DE LAS AMERICAS

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

PEREIRA, 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Señor (a):
EL NOGAL CLUB RESIDE EL NOGAL CLUB RESID
secreatariaelnogal@gmail.com - POR AV DE LAS AMERICAS
Teléfono: 3015584575
PEREIRA

Radicación: No. 10576 Radicado el 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Matrícula: 1830447
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: SOLICITUD INFORMACION SOBRE REEMPLAZO DE MACORMEDIDOR

CONSIDERACIONES DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

1) Aguas y Aguas de Pereira, es una empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, contribuyendo al mejoramiento de la calidad de vida e impulsando el desarrollo de la región.

Como Empresa Prestadora de Servicios Públicos, es nuestra responsabilidad informarle de manera apropiada y oportuna las decisiones que involucran a nuestros usuarios, en especial cuando se relacionan con sus derechos y deberes.

2) La Empresa tiene la responsabilidad de realizar una correcta administración del recurso hídrico, a través de una correcta medición de los consumos.

3) Adicionalmente, la Empresa tiene como obligación realizar un seguimiento constante de los consumos por medio de un instrumento de medida idóneo, es por esta razón que para cumplir con ese propósito se realiza el cambio de los medidores justificado en las normas colombianas que establecen la obligación de realizar el cambio de los equipos de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas según el artículo 144 de la Ley 142 de 1994 en concordancia con las Normas vigentes que regulan la materia.

4) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

5) Es usual y además lógico que se piense que la única obligación existente para el usuario, sea pagar cumplidamente la factura y que con esta condición se cumple el deber contractual, sin embargo, es necesario señalar en esta oportunidad que el usuario tiene a su cargo veinte obligaciones señaladas en la cláusula decima del Contrato de Condiciones Uniformes

EL cambiar el medidor por uno que tenga un avance tecnológico o se encuentre en mal estado o frenado y no permita medir efectivamente el agua potable que se utiliza.

Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, la Ley 373 de 1997 y RAS 330 de 2017, la Empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición.

Las características para el MACROMEDIDOR de 2" deben ser mínimo de R315, CHORRO UNICO, con caudal de arranque de 1 l/h, cuerpo en hierro o bronce, trasmisión magnética, el cambio por medio de la empresa tiene un costo aproximado de **$5.470.206,24** este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura, (el valor relacionado es sujeto a políticas y restricción de la compañía).

Por lo brevemente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., estando facultado por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) EL NOGAL CLUB RESIDE EL NOGAL CLUB RESID, identificado con N.I.T. No 900443785 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) EL NOGAL CLUB RESIDE EL NOGAL CLUB RESID enviando citación a Dirección de Notificación: secreatariaelnogal@gmail.com - POR AV DE LAS AMERICAS haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en solicitud de información y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 22127-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MANUEL BLANDON** 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	**22127-52**
Fecha Resolución Recurso	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
RECLAMO	265502 de 21 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MANUEL BLANDON
Identificación del Peticionario	10194403
Matrícula No.	1698463
Dirección para Notificación	CS 26 A FINCAS CAIMALITO

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. 22127-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22127 DE 28 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 265502 DE 13 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor MANUEL BLANDON, identificado con cédula de ciudadanía No. 10194403 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265502-52 de 21 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. 1698463 Ciclo 14, ubicada en la dirección CS 26 A, Barrio FINCAS CAIMALITO en los periodos facturados 2024-6,2024-7,2024-5.

Que el recurrente por escrito presentado el día 28 DE AGOSTO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando usuario inconforme con el cobro facturado en mayo, junio y julio 2024, indica que el predio está desocupado, solicita revisión y reliquidación:

Porque el predio este solo desde hace Mas de 4 MESES. Quien Reviso pudo ver que

Sustento este Recurso en las siguientes razones: Este solo pido que no se me cobre, Consumo.

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 265502-52, en la cual se le informó lo siguiente:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó el señor Juan C Molina como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO 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° P1715MMRSA100895AA el cual registra una lectura acumulada de 3464 m3. Con observación:* ***"Al visitar el predio se encuentra la llave de paso del medidor cerrada que al abrirla registra normal, ahora se abastece del acueducto de caiamalito, como también se observa que la casa está desocupada en arreglos de construcción".***
>
> *Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de MAYO de 2024, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el*

*consumo promedio, es decir de **470 m3** que registró el equipo de medida se facturaron **50 m3**, quedando pendiente por facturar **420 m3**, y para los períodos de JUNIO y JULIO DE 2024 se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio y **a los 0 m3** que registró el equipo de medida en JUNIO Y julio de 2024 se le agregaron **los 50 m3 respectivamente** dejados de facturar en el período anterior, quedando pendiente por facturar 320 m3, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.*

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa entre los dos periodos, es decir MAYO, JUNIO y JULIO DE 2024 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor.

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

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

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:

En el periodo de Mayo de 2024 el predio tuvo una diferencia de lectura de 470 m3 de los cuales se le facturaron 50 m3 consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de 420 m3 pendientes por facturar. En los periodos de Junio y Julio de 2024 el equipo de medida no registro consumo pero la Empresa facturó en cada periodo 50 m3 de consumo pendiente por facturar de Mayo de 2024, sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó en el periodo de Mayo de 2024 y que en el momento de la revisión con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

2.6 Visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas y Actas de visita

Toda visita de instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipos de medida, por el prestador deberá:

- *Ser efectuada por un empleado o contratista del prestador, quien se identificará mediante carné suscrito por el funcionario facultado por el prestador, en el que se precise un número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.*
- *Dejar registrado lo sucedido durante la visita en un Acta de Instalación o Acta de Revisión del Medidor, según el caso, en el que se haga constar el estado del medidor, sus características, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o que se dejen conectados para determinar el consumo que se realiza.*

El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario, suscriptor o su representante, o por quien atienda la diligencia siempre que sea mayor de edad.

El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- *Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia,*
- *Características generales de la conexión y de los equipos de medida,*
- *Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados,*
- *Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble,*
- *Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es al lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente,*
- *Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida,*
- *Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio,*
- *Nomenclatura del inmueble,*
- *Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende,*
- *Observaciones sobre el estado del equipo de medida,*
- *Un espacio para las observaciones de quien atienda la visita.*

El prestador deberá permitir que los comentarios y observaciones del usuario o suscriptor queden debidamente consignados y hagan parte del expediente.

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, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período de **MAYO, JUNIO Y JULIO DE 2024 a 0 m3**, se confirma el cobro de los cargos fijos.

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 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."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-293344** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-6	483	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-6	483	0	50	0	108627	-108627
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	483	0	50	0	108627	-108627
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-7	483	0	13	0	-10845	10845
AJUSTE A LA DECENA	2024-5	483	0	0	-2	-4	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-5	483	0	50	0	108627	-108627
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-5	483	0	13	0	-10845	10845
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-6	483	0	13	0	-10845	10845
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	483	0	0	-2	-4	2

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 MANUEL BLANDON en contra de la Resolución No. 265502-52 de 21 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. 1698463 la suma de **-293344**. 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 17 DE SEPTIEMBRE 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. 22129-52 de 17 DE SEPTIEMBRE 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	**22129-52**
Fecha Resolución Recurso	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
RECLAMO	265018 de 12 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	1236793
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA PINARES DE SAN MARTIN

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. 22129-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22129 DE 28 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE RECLAMO No. 265018 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:

PRIMERO: Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 actuando como intermediario del EDIFICIO VELEROS P.H. o mandatario, pero **sin acreditar la respectiva legitimación para radicar reclamación sobre el caso particular por la inconformidad de la medición del consumo en las áreas comunes del suscriptor con matricula o contrato N° 1236793 y tampoco, cumplió el requisitos de Ley, de acreditar el pago al momento de la radicación de los recursos**, de las sumas que no son objeto de reclamación, aunque en el acto administrativo 265018-52, se le informó que solo son susceptibles reclamaciones de los últimos 5 períodos anteriores a la radicación del reclamo, por lo cual debía demostrar el pago de la factura del período de febrero de 2024 y este Edificio al período de febrero de 2024, presentaba mora de 22 facturas sin cancelar, por valor de **$5.237.710, No obstante, sin cumplir estos requisitos** interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265018-52 de 12 DE AGOSTO DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula No. 1236793 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 18 # 10- 67 Barrio PINARES DE SAN MARTIN, en los periodos facturados 2024-3, 2024-4, 2024-5, 2024-6, 2024-7

Para interponer el recurso de reposición el señor José Antonio ***debe acreditar el pago hasta la facturación del período de febrero de 2024, cuando presentaba un saldo pendiente por pagar de $5.237.710 edad 22 facturas en mora, factura N° 55628878. So pena de ser rechazado el recurso, porque su pretensión de reclamar el sistema de facturación desde la instalación de medidor de control, o desde la creación de la matricula 1236793, es ilegal; El usuario solo puede reclamar sobre los últimos 5 periodos y la Empresa sólo puede recuperar consumos o realizar el cobro bienes y servicios de los últimos 5 meses. Por lo cual, el usuario, está en el deber legal de cancelar las sumas que no son objeto de reclamo y teniendo en cuenta que las facturas expedidas hasta el período de febrero de 2024 se encuentran en firme, debe realizar el pago de $5.237.710. y así dar cumplimiento al artículo 155 de la Ley 142 de 1994.***

SEGUNDO: Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, por escrito presentado el día **28 DE AGOSTO DE 2024** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión la cual se declaró no procedente en todos las pretensiones, y radicó escrito 14724MAC1627R, solicitando revocar la decisión y acceder a cada una de las pretensiones, y considerando que se configuró SAP, porque no se le accede a reconocer su reclamación, la cual pretende asuntos que no se ajustan a la normatividad vigente, aunque se le adjuntó la revisión técnica donde se ratifica que no es posible técnicamente conceder lo que solicita para el EDIFICIO LOS VELEROS P.H

14724MAC1627R
28-08-2024

Señores:
EMPRESA DE ACUEDCUTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP
Pereira

RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN SUBSIDIARIA CONTRA RESOLUCIÓN No. 265018-52 DEL 12-08-2024

EDIFICIO VELEROS - PROPIEDAD HORIZONTAL
MATRÍCULA No. 1236793

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

La petición.

Tuvo lugar por la PETICIÓN 12724MAC1627P del 18-07-2024 radicada como RECLAMO No. 265018, con motivo de la FACTURACIÓN CON "MACRO". Fue intitulada "**MEDICIÓN DEL CONSUMO DE AGUA EN ÁREAS COMUNES - COBROS NO AUTORIZADOS**" y se solicitó principalmente: 1. Instalación de micromedición para determinar el consumo de agua en áreas comunes por diferencia de sus lecturas, en virtud del DERECHO A LA MEDICIÓN. Previamente realizar el "ESTUDIO TÉCNICO" con el diseño físico y el costo de la obra, para efecto de su análisis por parte de la Copropiedad y decisión si asume el costo. Esto, sin perjuicio de mi mandante poder cotizar y realizar la instalación contratándola en el mercado, en ejercicio de su derecho a la libre elección del prestador del servicio y del proveedor de los bienes necesarios para su utilización. 2. No facturar los servicios con "macromedición" mientras no exista el "ESTUDIO TÉCNICO" demostrativo de la imposibilidad técnica de instalar micromedición en las áreas comunes, y devolver la totalidad de lo pagado por la facturación con "macromedición".

PETICIÓN

Solicito REVOCAR la **RESOLUCIÓN No. 265018-52 DEL 12-08-2024** para acceder a todas y cada una de las pretensiones en garantía del DERECHO A LA MEDICIÓN. Esto sin perjuicio del reconocimiento de los efectos del silencio positivo configurado.

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

PRIMERO: Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P resolvió en primera instancia la reclamación mediante Resolución No. 265018-52 de 12 DE AGOSTO DE 2024, por el cual se declaró **NO PROCEDENTE**, lo anterior, dando aplicación a la normatividad vigente para los clientes del sistema general o totalizador, se le informó lo siguiente:

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 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) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA 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: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1236793 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.

SEGUNDO: La decisión administrativa N° 265018-52 de 12 DE AGOSTO DE 2024 se notificó por **aviso,** el día 23 de agosto de 2024,ante la no comparecencia para la notificación personal, al reclamante en los términos de los artículos 67 y 68 Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y en la misma se le hizo saber a la parte interesada, el derecho que le asiste a agotar la vía administrativa, mediante la interposición de los Recursos de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, siempre que se dé cumplimento a lo establecido en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994**, en cuanto que para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso y/o reclamación,** o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos de facturación.

En este caso, el Edificio VELEROS P.H. presenta un saldo insoluto por pagar al período de facturación de julio de 2024, de 27 facturas en mora por valor de $6.391.120, y al período de febrero de 2024, el saldo es de **$5.237.710, con edad en mora de 22 facturas**, y pretende el señor LOPEZ PATIÑO, que el PRESTADOR y la SSPD le accede a sus pretensiones de reclamar sobre toda la facturación, considerando que el consumo de las áreas comunes realizado con base en el equipo de medida, que es un totalizador instalado en la única acometida que abastece de agua al edificio, es ilegal y lo considera un cobro no autorizado, desconociendo la Ley, la cual consagra que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan ms de cinco (5) meses de su expedición, artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Con relación al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, esta Oficina mediante Conceptos SSPD-OJ 20021300000672 y SSPD-OJ 2005-210, señaló lo siguiente:

"El inciso 3° del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un ***término de caducidad para el ejercicio del***

***derecho del usuario a presentar reclamos**. Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, 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.*

Bajo el entendido que el término del artículo 154 citado es más a favor de la empresa que del usuario, el período de facturación no interesa para su contabilización y sólo basta que expiren los cinco meses a partir de la fecha de expedición que contenga la factura para que el usuario pierda el derecho a reclamar.

(…)

En conclusión, el usuario dispone de cinco meses contados a partir de la expedición de la factura de servicios públicos, para presentar sus reclamaciones o quejas ante la empresa prestadora del servicio, vencido dicho término pierde el derecho a reclamar y la empresa puede iniciar el cobro ejecutivo sino ha operado la prescripción".

TERCERO: Que encontrándose dentro del término legal, presentó escrito donde manifiesta que presenta Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, contra la decisión inicial, escrito al cual **NO ACOMPANÓ copia de la factura que acreditara el pago de aquellas sumas que no eran objeto de reclamación, porque de manera arbitraria e ilegal, pretende que el prestador, le revise los cobros desde la creación de la matrícula del área común, desconociendo la normatividad y confundiendo al funcionario de la Empresa y de la SSPD, al afirmar que el equipo de medida con el cual se le determina el consumo al área común de este Edificio, es un equipo de Control y no un TOTALIZADOR, y así desconocer o no cumplir el requisito para poder acceder a la radicación de recurso de reposición, presentado el 28/08/2024.**

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

Así las cosas, luego del análisis fáctico y jurídico al acervo probatorio que reposa en el expediente para el caso sometido a examen, se advierte la omisión de: **la falta del pago de las sumas no objeto de reclamación**, falencia que constituye suficiente argumento para que este Departamento considere que no es procedente efectuar análisis de fondo al petitum, de conformidad con lo dispuesto en las normas citadas y en consecuencia el escrito será Rechazado de plano y no habrá pronunciamiento con respecto a las pretensiones incoadas.

El señor López Patiño, omite igualmente demostrar la legitimación en la causa, para presentar la actual reclamación con radicado 265018 a nombre del **Edificio Los Veleros P.H.**

El Honorable Consejo de Estado, en Sentencia del 7 de octubre de 1999, expediente 10610, definió la ***legitimación en la causa*** *en los siguientes términos: " En el ordenamiento jurídico procesal la legitimación en la causa se entiende como la calidad que tiene una persona para formular o contradecir las pretensiones de la demanda por ser sujeto* ***procesal de la relación jurídica sustancial.***

Cuando la controversia se centra en la nulidad de un acto administrativo y un consecuente restablecimiento del derecho, el legitimado para ejercer la acción es la persona que pretenda demostrar que el acto administrativo enjuiciado quebranta o lesiona sus derechos amparados por una norma jurídica"...

Al respecto también señala la Doctrina (PALACIO HINCAPIE, Juan Ángel. Derecho Procesal Administrativo. Librería Jurídica Sánchez. Tercera Edición.2002):

"Para que se active la vía gubernativa, es necesario que se den los siguientes supuestos:
(...)
2. Que el afectado con la decisión interponga el recurso, es decir, para la procedencia de los recursos de reposición y apelación, debe existir legitimación para interponerlos."

LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78

Artículo 77. Requisitos. *Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.*

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

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

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

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

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

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

LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78

Artículo 77. Requisitos. *Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.*

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

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

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

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

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

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

En mérito y estando facultado por la ley, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con C.C. No. 16214686, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

ARTICULO SEGUNDO. 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.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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

GUIA CORREO CERTIFICADO DE LA CITACIÓN

Servientrega S.A NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario: www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

Fecha: 13 / 8 / 2024 10 : 38
Fecha Prog. Entrega: 13 / 8 / 2024

CÓDIGO SER: SER88668 / SER8945

GUIA No. 2226360655

REMITENTE
KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E
Teléfono: 3113525559 D.I./NIT: 816002020 Cod. Postal: 660002104
Cd.: PEREIRA Dpto.: RISARALDA
País: COLOMBIA email: EVELEZ@AGUASYAGUAS.COM

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVIO	INTENTO DE ENTREGA	No. NOTIFICACION
1 2 3 — Desconocido — Rehusado — No reside — No reclamado — Dirección errada — Otro (indicar cual)	1 / / / 2 3 FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE	

RECIBI A CONFORMIDAD(NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y C.C.)
GUIA No. 2226360655
FECHA Y HORA DE ENTREGA
Observaciones en la entrega:

PDV: PEREIRA
14 AGO. 2024

DESTINATARIO

PEI 60 N2	DOCUMENTO UNITARIO	PZ: 1
	CIUDAD: PEREIRA	
	RISARALDA	F.P.: CREDITO
	NORMAL	M.T.: TERRESTRE

CARRERA 9 NO 18B 15 APARTADO 424 CENTRO TEL 3108226611
Nombre: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Teléfono: 3108226611 D.I./NIT: 265018
País: COLOMBIA Cód. Postal: 660002124
email: Dato no suministrado por el cliente

Dice Contener: DOCUMENTOS
Obs. para Entrega:
Vr. Declarado: $ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0
Vr. Flete: $ 3,750.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1
Vr. Sobreflete: $ 400.00 No. Remisión:
Vr. Total: $ 4,150.00 No. Sobreporte:

GUIA CORREO CERTIFICADO DEL AVISO ENVIADO A LA DIRECCIÓN SUMINISTRADA POR EL SEÑOR LOPEZ PATIÑO, Y PUBLICADO EN LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA.

Observaciones en la entrega:
VIGILADO SUPERTRANSPORTE
Quién Entrega
DG-8-CL-IDM-F-68 V 4

Servientrega S.A NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario: www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

Fecha: 22 / 8 / 2024 10 : 33
Fecha Prog. Entrega: 22 / 8 / 2024

CÓDIGO SER: SER88668 / SER8945

GUIA No. 2226361162

REMITENTE
KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E
Teléfono: 3113525559 D.I./NIT: 816002020 Cod. Postal: 660002104
Cd.: PEREIRA Dpto.: RISARALDA
País: COLOMBIA email: EVELEZ@AGUASYAGUAS.COM

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVIO	INTENTO DE ENTREGA	No. NOTIFICACION
1 2 3 — Desconocido — Rehusado — No reside — No reclamado — Dirección errada — Otro (indicar cual)	1 / / / 2 3 FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE	

RECIBI A CONFORMIDAD(NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y C.C.)
GUIA No. 2226361162
FECHA Y HORA DE ENTREGA
Observaciones en la entrega:

PDV: PEREIRA
23 AGO. 2024

DESTINATARIO

PEI 60 N2	DOCUMENTO UNITARIO	PZ: 1
	CIUDAD: PEREIRA	
	RISARALDA	F.P.: CREDITO
	NORMAL	M.T.: TERRESTRE

CARRERA 9 NO 18B 15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA TEL 3108226611
Nombre: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Teléfono: 3108226611 D.I./NIT: 265018AV
País: COLOMBIA Cód. Postal: 660002124
email: Dato no suministrado por el cliente

Dice Contener: DOCUMENTOS
Obs. para Entrega:
Vr. Declarado: $ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0
Vr. Flete: $ 3,750.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1
Vr. Sobreflete: $ 400.00 No. Remisión:
Vr. Total: $ 4,150.00 No. Sobreporte:

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. 22130-52 de 17 DE SEPTIEMBRE 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	**22130-52**
Fecha Resolución Recurso	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
RECLAMO	265035 de 12 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	1846708
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA GALICIA

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. 22130-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22130 DE 28 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE RECLAMO No. 265035 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) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16214686 actuando como intermediario del Edificio PORTAL DEL CAMPO P.H (Conjunto Residencial Portal del Campo P.H.) o mandatario, pero **sin acreditar la respectiva legitimación para radicar reclamación sobre el caso particular por la inconformidad de la medición del consumo en las áreas comunes del suscriptor con matricula o contrato N° 1846708 y tampoco, cumplió el requisitos de Ley, de acreditar el pago al momento de la radicación de los recursos**, de las sumas que no son objeto de reclamación, aunque en el acto administrativo 265035-52, se le informó que solo son susceptibles reclamaciones de los últimos 5 períodos anteriores a la radicación del reclamo, por lo cual debia demostrar el pago de la factura del período de febrero de 2024 y este Edificio - Conjunto **al período de febrero de 2024, presentaba mora de 12 facturas sin cancelar, por valor de *$17.128.430*, No obstante, sin cumplir estos requisitos** interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265035-52 de 12 DE AGOSTO DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula No. 1846708 Ciclo 14, ubicada en la dirección CL 150 # 15 B - 65 AREA COMUN PORTAL DE CAMPO, Barrio GALICIA Corregimiento de Cerritos, en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-3, 2024-4, 2024-5, 2024-6, 2024-7

En la Resolución No. 265035-52 de 12 DE AGOSTO DE 2024, se le informó lo siguiente:

> *La empresa, tiene un contrato para la recuperación de cartera morosa, y no accede a su pretensión, porque al tener 17 facturas en mora, por valor de $21.883.340; la empresa debe realizar las acciones legales para la normalización de esta cuenta, más cuando las facturas superiores a los cinco periodos de facturación, se encuentran en firme, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994. La administradora del Edificio, de manera negligente e ilegal, no cancela la factura del área común, por lo cual, se le informa que si desea presentar recurso de reposición deberá acreditar el pago de las sumas no objeto de reclamo, y **por lo tanto debe acreditar el pago hasta la facturación del período de febrero de 2024, cuando presentaba un saldo pendiente por pagar de $17.128.430, edad 12 facturas en mora, factura N° 55710326. So pena de ser rechazado el recurso, porque su pretensión de reclamar el sistema de facturación desde la instalación de medidor de control, o desde la creación de la matricula 1846708, es ilegal; El usuario solo puede reclamar sobre los últimos 5 periodos y la Empresa sólo puede recuperar consumos o realizar el cobro bienes y servicios de los ultimos 5 meses. Por lo cual, el usuario, está en el deber legal de cancelar las sumas que no son objeto de reclamo y teniendo en cuenta que las facturas expedidas hasta el período de***

febrero de 2024 se encuentran en firme, debe realizar el pago de $17.128.430 y así dar cumplimiento al artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

SEGUNDO: Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, por escrito presentado el día **28 DE AGOSTO DE 2024** manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión la cual se declaró no procedente en todos las pretensiones, y radicó escrito 14624 MAC1665R, solicitando revocar la decisión y acceder a cada una de las pretensiones, y considerando que se configuró SAP, porque no se le accede a reconocer su reclamación, la cual pretende asuntos que no se ajustan a la normatividad vigente, aunque se le adjuntó la revisión técnica donde se ratifica que no es posible técnicamente conceder lo que solicita para el Conjunto Portal de Campo o Edificio como figura en la Empresa.

14624MAC1665R
28-08-2024

Señores:
EMPRESA DE ACUEDCUTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP
Pereira

RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN SUBSIDIARIA CONTRA RESOLUCIÓN No. 265035-52 DEL 12-08-2024

CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES PORTAL DEL CAMPO - PROPIEDAD HORIZONTAL MATRÍCULA No. 1846708

PETICIÓN

Solicito REVOCAR la **RESOLUCIÓN No. 265035-52 DEL 12-08-2024** para acceder a todas y cada una de las pretensiones en garantía del DERECHO A LA MEDICIÓN. Esto sin perjuicio del reconocimiento de los efectos del silencio positivo configurado.

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

PRIMERO: Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P resolvió en primera instancia la reclamación mediante Resolución No. 265035-52 de 12 DE AGOSTO DE 2024 de 12 DE AGOSTO DE 2024, por el cual se declaró **NO PROCEDENTE,** lo anterior, dando aplicación a la normatividad vigente para los clientes del sistema general o totalizador, se le informó lo siguiente:

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO identificado con C.C. No. 16214686 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifiquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA 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: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1846708 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.

SEGUNDO: La decisión administrativa N° 265035-52 de 12 DE AGOSTO DE 2024 se notificó por **aviso,** el día 23 de agosto de 2024, ante la no comparecencia para la notificación personal, al reclamante en los términos de los artículos 67 y 68 Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y en la misma se le hizo saber a la parte interesada, el derecho que le asiste a agotar la vía administrativa, mediante la interposición de los Recursos de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, siempre que se dé cumplimento a lo establecido en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994**, en cuanto que para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso y/o reclamación,** o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos de facturación.

En este caso, el CONJUNTO PORTAL DEL CAMPO P.H. (o edificio portal de campo). presenta un saldo insoluto por pagar al período de facturación de julio de 2024, de 17 facturas en mora por valor de $21.883.340 y al período de febrero de 2024, el saldo es de **$17.128.430, con edad en mora de 12 facturas**, y pretende el señor LOPEZ PATIÑO, que el PRESTADOR y la SSPD le accede a sus pretensiones de reclamar sobre toda la facturación, considerando que el consumo de las áreas comunes realizado con base en el equipo de medida, que es un totalizador instalado en la única acometida que abastece de agua al Conjunto, es ilegal y lo considera un cobro no autorizado, desconociendo la Ley, la cual consagra que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de su expedición, artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

> *Con relación al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, esta Oficina mediante Conceptos SSPD-OJ 20021300000672 y SSPD-OJ 2005-210, señaló lo siguiente:*
>
> *"El inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un **término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos**. Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, 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.*

Bajo el entendido que el termino del artículo 154 citado es más a favor de la empresa que del usuario, el período de facturación no interesa para su contabilización y sólo basta que expiren los cinco meses a partir de la fecha de expedición que contenga la factura para que el usuario pierda el derecho a reclamar.

(…)

En conclusión, el usuario dispone de cinco meses contados a partir de la expedición de la factura de servicios públicos, para presentar sus reclamaciones o quejas ante la empresa prestadora del servicio, vencido dicho término pierde el derecho a reclamar y la empresa puede iniciar el cobro ejecutivo sino ha operado la prescripción".

TERCERO: Que encontrándose dentro del término legal, presentó escrito donde manifiesta que presenta Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, contra la decisión inicial, escrito al cual **NO ACOMPANÓ copia de la factura que acreditara el pago de aquellas sumas que no eran objeto de reclamación, porque de manera arbitraria e ilegal, pretende que el prestador, le revise los cobros desde la creación de la matrícula del área común, desconociendo la normatividad y confundiendo al funcionario de la Empresa y de la SSPD, al afirmar que el equipo de medida con el cual se le determina el consumo al área común de este Conjunto, es un equipo de Control y no un TOTALIZADOR, y asi desconocer o no cumplir el requisito para poder acceder a la radicación de recurso de reposición, presentado el 28/08/2024.**

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

Así las cosas, luego del análisis fáctico y jurídico al acervo probatorio que reposa en el expediente para el caso sometido a examen, se advierte la omisión de: **la falta del pago de las sumas no objeto de reclamación**, falencia que constituye suficiente argumento para que este Departamento considere que no es procedente efectuar análisis de fondo al petitum, de conformidad con lo dispuesto en las normas citadas y en consecuencia el escrito será Rechazado de plano y no habrá pronunciamiento con respecto a las pretensiones incoadas.

El señor López Patiño, omite igualmente demostrar la legitimación en la causa, para presentar la actual reclamación con radicado 265035 a nombre del **Conjunto Residencial Portal del Campo P.H. (ó edificio Portal de Campo)**

*El Honorable Consejo de Estado, en Sentencia del 7 de octubre de 1999, expediente 10610, definió la **legitimación en la causa** en los siguientes términos: " En el ordenamiento jurídico procesal la legitimación en la causa se entiende como la calidad que tiene una persona para formular o contradecir las pretensiones de la demanda por ser sujeto **procesal de la relación jurídica sustancial.***

Cuando la controversia se centra en la nulidad de un acto administrativo y un consecuente restablecimiento del derecho, el legitimado para ejercer la acción es la persona que pretenda demostrar que el acto administrativo enjuiciado quebranta o lesiona sus derechos amparados por una norma jurídica"...

Al respecto también señala la Doctrina (PALACIO HINCAPIE, Juan Ángel. Derecho Procesal Administrativo. Librería Jurídica Sánchez. Tercera Edición.2002):

"Para que se active la vía gubernativa, es necesario que se den los siguientes supuestos:
(...)
2. Que el afectado con la decisión interponga el recurso, es decir, para la procedencia de los recursos de reposición y apelación, debe existir legitimación para interponerlos."

LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78

Artículo 77. Requisitos. *Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.*

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

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

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

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

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

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

LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78

Artículo 77. Requisitos. *Por regla general los recursos se interpondrán por escrito que no requiere de presentación personal si quien lo presenta ha sido reconocido en la actuación. Igualmente, podrán presentarse por medios electrónicos.*

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

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

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

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

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

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

En mérito y estando facultado por la ley, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con C.C. No. 16214686, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

ARTICULO SEGUNDO. **Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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

GUIA CORREO CERTIFICADO DE LA CITACIÓN

Servientrega S.A NIT. 850.512.330-3 Principal: Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario: www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

Fecha: 13 / 8 / 2024 10 : 38
Fecha Prog. Entrega: 13 / 8 / 2024

CÓDIGO SER: SER86688 / SER8945
KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL

GUIA No. 2226360659

REMITENTE
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E
Teléfono: 3113525559 D.I./NIT: 816002020 Cod. Postal: 660002104
Cd.: PEREIRA Dpto.: RISARALDA
País: COLOMBIA email: EVELEZ@AGUASYAGUAS.COM

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVIO	INTENTO DE ENTREGA	No. NOTIFICACION
1 2 3		
Desconocido		
Rehusado		
No reside		
No reclamado		
Dirección errada		
Otro Indicar		

FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE

RECIBI A CONFORMIDAD NOMBRE LEGIBLE

GUIA No. 2226360659

FECHA Y HORA DE ENTREGA

Observaciones en la entrega:

PDV: PEREIRA 14 AGO 2024
Servicio de envios de Colombia
Dirección: Carrera 9 No. 18B-15
Ciudad: Pereira
Teléfono: (6) 3486855
Código Postal: 660002 Mail: pereira@ejecutivo.com.co

DESTINATARIO

PEI 60 N2	DOCUMENTO UNITARIO	PZ: 1
	CIUDAD: PEREIRA	
	RISARALDA	F.P.: CREDITO
	NORMAL	M.T.: TERRESTRE

CARRERA 9 NO 18B 15 APARTADO 424 CENTRO TEL 3108226611
Nombre: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Teléfono: 3108226611 D.I./NIT: 265035
País: COLOMBIA Cód. Postal: 660002124
email: Dato no suministrado por el cliente

Dice Contener: DOCUMENTOS
Obs. para Entrega:
Vr. Declarado: $ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0
Vr. Flete: $ 3,750.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1
Vr. Sobreflete: $ 400.00 No. Remisión:
Vr. Total: $ 4,150.00 No. Sobreporte:

GUIA CORREO CERTIFICADO DEL AVISO ENVIADO A LA DIRECCIÓN SUMINISTRADA POR EL SEÑOR LOPEZ PATIÑO, Y PUBLICADO EN LA PAGINA WEB DE LA EMPRESA.

Servientrega S.A NIT. 850.512.330-3 Principal: Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario: www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 380 ext 110045.

Fecha: 22 / 8 / 2024 10 : 33
Fecha Prog. Entrega: 22 / 8 / 2024

CÓDIGO SER: SER86688 / SER8945
KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL

GUIA No. 2226361166

REMITENTE
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E
Teléfono: 3113525559 D.I./NIT: 816002020 Cod. Postal: 660002104
Cd.: PEREIRA Dpto.: RISARALDA
País: COLOMBIA email: EVELEZ@AGUASYAGUAS.COM

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVIO	INTENTO DE ENTREGA	No. NOTIFICACION
1 2 3		
Desconocido		
Rehusado		
No reside		
No reclamado		
Dirección errada		
Otro Indicar		

FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE

RECIBI A CONFORMIDAD NOMBRE LEGIBLE

GUIA No. 2226361166

FECHA Y HORA DE ENTREGA

Observaciones en la entrega:

PDV: PEREIRA 23 AGO 2024
Servicio de envios de Colombia
Dirección: Carrera 9 No. 18B-15
Ciudad: Pereira
Teléfono: (6) 3486855
Código Postal: 660002 Mail: pereira@ejecutivo.com.co

DESTINATARIO

PEI 60 N2	DOCUMENTO UNITARIO	PZ: 1
	CIUDAD: PEREIRA	
	RISARALDA	F.P.: CREDITO
	NORMAL	M.T.: TERRESTRE

CARRERA 9 NO 18B 15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA TEL 3108226611
Nombre: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Teléfono: 3108226611 D.I./NIT: 265035AV
País: COLOMBIA Cód. Postal: 660002124
email: Dato no suministrado por el cliente

Dice Contener: DOCUMENTOS
Obs. para Entrega:
Vr. Declarado: $ 5.000 VOL: 0 / 0 / 0
Vr. Flete: $ 3,750.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1
Vr. Sobreflete: $ 400.00 No. Remisión:
Vr. Total: $ 4,150.00 No. Sobreporte:

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. 22131-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS AUGUSTO OROZCO 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	**22131-52**
Fecha Resolución Recurso	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
RECLAMO	265546 de 26 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	CARLOS AUGUSTO OROZCO RAMIREZ
Identificación del Peticionario	4343799
Matrícula No.	183848
Dirección para Notificación	CR 17 # 15- 38 SAN JOSE SUR

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. 22131-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22131 DE 29 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 265546 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor CARLOS AUGUSTO OROZCO RAMIREZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 4343799 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265546-52 de 26 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. 183848 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 17 # 15- 38, Barrio SAN JOSE SUR en el periodo facturado 2024-8.

Que el recurrente por escrito presentado el día 29 DE AGOSTO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando usuario se encuentra inconforme con el cobro del consumo en el periodo de facturación del mes de julio 2024, asume que el alto consumo se refiere al cambio de medidor que inicio 4 y registra en 68 m3, el predio no tiene fugas y el medidor esta nuevo, ya tuvo visita donde todo estaba funcionando bien

Porque LA FACTURA DE VENTA # J6597697 MUESTRA LOS CONSUMOS REGULARES QUE HA TENIDO EL INMUEBLE.

Sustento este Recurso en las siguientes razones: QUE LA FACTURA MUESTRA CONSUMOS REALES - QUE HUBO UNA VISITA TECNICA QUE EVIDENCIÓ LA SITUACIÓN EN CONDICIONES NORMALES.

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 265546-52, 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. 183848**, se ha facturado de la siguiente manera:*

Periodo 2024	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Observación	Observación General
Agosto	128	127	62	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 61 m3 pendientes del mes 3 1más el consumo del mes 8
Agosto	128	127	1	SIN OBSERVACION	BAJO CONSUMO PROMEDIO <=7M3
Julio	127	83	4	Cons.Pendte x facturar Res_006	
Julio	127	83	44	SIN OBSERVACION	taller
Junio	83	82	1	SIN OBSERVACION	BAJO CONSUMO PROMEDIO <=7M3
Mayo	82	74	8	SIN OBSERVACION	ALTO CONSUMO <=26M3
Abril	74	68	6	SIN OBSERVACION	ALTO CONSUMO <=25M3
Marzo	68	4	3	Cons.Pendte x facturar Res_006	Previa de oficina, sin contrato.
Marzo	68	4	64	SIN OBSERVACION	

*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 **20 de Agosto de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"Se llama al usuario en varias ocasiones, no responde, se visita el predio se encuentra solo, se observa el medidor durante varios minutos no presenta movimiento estando el predio sin consumo y solo, se visitó en dos ocasiones Equipo de medida H23VA596991 lectura 159 m3".***

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Agosto 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."

*Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **13 de Agosto de 2023** en donde manifiestan que **"**Se cobran 61 m3 pendientes del mes 3, más el consumo del mes 8**".***

*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 de **Agosto de 2024**, ya que se contó con la siguiente facturación:*

- *En el periodo de **Marzo de 2023** el predio tuvo una diferencia de lectura de **64 m3** de los cuales se le facturaron **3 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **61 m3** pendientes por facturar.*

*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. **183848** por la Empresa, respecto al período de **Agosto de 2024, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado 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:

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Agosto 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 63 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de Marzo de 2024, sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó en el periodo de Marzo de 2024 y que en el momento de la revisión con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

2.6 Visitas de instalación o revisión de medidores y acometidas y Actas de visita

Toda visita de instalación, revisión o modificación de las acometidas y de equipos de medida, por el prestador deberá:

- *Ser efectuada por un empleado o contratista del prestador, quien se identificará mediante carné suscrito por el funcionario facultado por el prestador, en el que se precise un número de teléfono del prestador para que el suscriptor o usuario pueda verificar la información.*
- *Dejar registrado lo sucedido durante la visita en un Acta de Instalación o Acta de Revisión del Medidor, según el caso, en el que se haga constar el estado del medidor, sus características, el estado de los sellos de seguridad, el funcionamiento del equipo de medida y demás elementos utilizados para la medición o que se dejen conectados para determinar el consumo que se realiza.*

El acta elaborada por el prestador deberá suscribirse por quien realiza la instalación y el usuario, suscriptor o su representante, o por quien atienda la diligencia siempre que sea mayor de edad.

El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- *Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia,*
- *Características generales de la conexión y de los equipos de medida,*
- *Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados,*
- *Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble,*
- *Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es al lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente,*
- *Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida,*
- *Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio,*
- *Nomenclatura del inmueble,*
- *Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende,*
- *Observaciones sobre el estado del equipo de medida,*
- *Un espacio para las observaciones de quien atienda la visita.*

El prestador deberá permitir que los comentarios y observaciones del usuario o suscriptor queden

debidamente consignados y hagan parte del expediente.

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, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período de AGOSTO DE 2024 a 1 m3, consumo por diferencia de lectura.

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 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."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-459474** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	483	1	62	1275	79067	-77792
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	483	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	483	1	62	2173	134697	-132525
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	483	1	62	2574	159572	-156998

NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	483	1	62	1511	93669	-92158

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 CARLOS AUGUSTO OROZCO RAMIREZ en contra de la Resolución No. 265546-52 de 26 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. 183848 la suma de **-459474**. 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 17 DE SEPTIEMBRE 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. 265861-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MIGUEL SAENZ RODRIGUEZX** 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	**265861-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MIGUEL SAENZ RODRIGUEZX
Matrícula No	122291
Dirección para Notificación	CL 15 # 3- 19AMERICA

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. 265861-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265861 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 MIGUEL SAENZ RODRIGUEZX identificado con C.C. No. 10103662, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265861 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 122291 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 15 # 3- 19 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° C16LA276611AA, y una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Junio de 2024** el predio de matrícula **N°122291** presentaba edad 2 de facturación (el número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso Residencial.) por valor de **$ 43.330.oo pesos**, mediante la factura No.56264214 con límite de pago el **25 de Junio de 2024**.

Por lo anterior, el día **16 de Julio de 2024 a las 8:44 am,** al encontrarse el predio en edad 3, se generó orden de corte, se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día **17 de Julio de 2024 a las 07:14 am**, 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 : 4308042
Fecha De Atencion : 17/07/2024, 07:14:31 AM
Nombre del Usuario : RODRIGUEZ * ANA-BLANCA
Matricula : 122291
Direccion : CL 15 # 3- 19
Tipo de Corte : CORTE ACUEDUCTO
Clase de Uso del Predio : RESID--EST 4
No Medidor : C16LA276611AA
Lectura Actual : 556
EDAD : 3
SALDO : 43330

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

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 7 9001512877

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 treinta y nueve 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 03 de Agosto de 2024 a las 04:18 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 : 4342613
Fecha De Atencion : 03/08/2024, 04:18:17 PM
Matricula : 122291
Direccion : CL 15 # 3- 19
Medidor : C16LA276611AA
Lectura Actual : 556

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 : SE ENCONTRO RECONECTADA
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 5 9001512875

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 el señor MIGUEL SAENZ RODRIGUEZ, 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.*

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 NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MIGUEL SAENZ RODRIGUEZX identificado con C.C. No. 10103662 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 MIGUEL SAENZ RODRIGUEZX enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 15 # 3-19 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: MIGUEL SAENZ RODRIGUEZX la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 122291 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 265896-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ AMPARO HINESTROZA** 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	**265896-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	LUZ AMPARO HINESTROZA
Matrícula No	19627847
Dirección para Notificación	MZ 36 CS 15 PS 3SAMARIA 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. 265896-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265896 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 LUZ AMPARO HINESTROZA identificado con C.C. No. 24999941, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 265896 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19627847 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 36 CS 15 PS 3 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, 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° P2115MMRAL142953AA, y se corrobora que la Empresa por la Creación de Matricula por la Independización del servicio para el predio con **matricula Nro. 19627847**, por lo tanto, personal de la Subgerencia de Operaciones, efectuó la instalación requerida y el trabajo realizado se grabó en el sistema de información comercial para esta matricula, mediante los cumplidos N° 384115203 y N° 384115204, cobros por Instalación Domiciliaria y Medidor diferidos a **36 cuotas** y de las que iniciaron su cobro en el periodo de Septiembre de 2021, y registra así:

Primer Nombre	LUZ	Nombre Predio	LUZ AMPARO HINESTROZA PALACIO	Dirección	MZ 36 CS 15 PS 3
Segundo Nombre	AMPARO	Nit Predio	24999941	Cédula Predio	
Primer Apellido	HINESTROZA	E-Mail		Dirección Ayuda	
Segundo Apellido		Barrio	SAMARIA I - EL POBLADO	Ciclo	CICLOS 9 — Ruta: RUTA 2
Num. Integración		Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	1.20A-Samaria A

Resumen | Otros cobros

Diferidos | Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Num. cuotas	Num. cuotas aplicada	Saldo
Servicio : ACUEDUCTO											
384115203	INST.DOM ACUEDUCTO	20/09/2021	DIFER	CANCELADO	2021	Agosto	$ 1.238.552,72	$ 39.385,65	36	36	$ 0,00
							$ 1.238.552,72				$ 0,00
Servicio : MEDIDOR											
384115204	MEDIDOR	20/09/2021	DIFER	CANCELADO	2021	Agosto	$ 148.770,00	$ 5.378,39	36	36	$ 0,00
							$ 148.770,00				$ 0,00
							$ 1.387.322,72				$ 0,00

Ante su inconformidad, se corrobora la aplicación correcta de las **36 cuotas**, de lo que la ultima fue facturada en el periodo de **Agosto de 2024**, se adjunta la relación de las cuotas facturadas, así:

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2024	Agosto	56697749	$ 39.385,65	$ 293,19	$ 39.092,43	$ 0,00
2024	Julio	56522322	$ 39.385,65	$ 584,20	$ 38.801,44	$ 39.092,43
2024	Junio	56347106	$ 39.385,65	$ 873,05	$ 38.512,60	$ 77.893,88
2024	Mayo	56172333	$ 39.385,65	$ 1.159,74	$ 38.225,90	$ 116.406,47
2024	Abril	55997848	$ 39.385,65	$ 1.444,30	$ 37.941,34	$ 154.632,38
2024	Marzo	55823638	$ 39.385,65	$ 1.726,75	$ 37.658,90	$ 192.573,72
2024	Febrero	55648348	$ 39.385,65	$ 2.007,08	$ 37.378,56	$ 230.232,62
2024	Enero	55475471	$ 39.385,65	$ 2.285,34	$ 37.100,31	$ 267.611,18
2023	Diciembre	55302405	$ 39.385,65	$ 2.561,52	$ 36.824,13	$ 304.711,49
2023	Noviembre	55130157	$ 39.385,65	$ 2.835,64	$ 36.550,00	$ 341.535,62
2023	Octubre	54958554	$ 39.385,65	$ 3.107,73	$ 36.277,92	$ 378.085,63
2023	Septiembre	54786984	$ 39.385,65	$ 3.377,79	$ 36.007,86	$ 414.363,54
2023	Agosto	54615885	$ 39.385,65	$ 3.645,83	$ 35.739,81	$ 450.371,40
2023	Julio	54444994	$ 39.385,65	$ 3.911,89	$ 35.473,76	$ 486.111,22
2023	Junio	54274309	$ 39.385,65	$ 4.175,96	$ 35.209,69	$ 521.584,98
2023	Mayo	54104260	$ 39.385,65	$ 4.438,07	$ 34.947,58	$ 556.794,66
2023	Abril	53934338	$ 39.385,65	$ 4.698,22	$ 34.687,42	$ 591.742,24

2023	Marzo	53763487	$ 39.385,65	$ 4.956,44	$ 34.429,20	$ 626.429,66
2023	Febrero	53594118	$ 39.385,65	$ 5.212,74	$ 34.172,91	$ 660.858,87
2023	Enero	53424996	$ 39.385,65	$ 5.467,13	$ 33.918,52	$ 695.031,78
2022	Diciembre	53256018	$ 39.385,65	$ 5.719,62	$ 33.666,02	$ 728.950,30
2022	Noviembre	53086480	$ 39.385,65	$ 5.970,24	$ 33.415,41	$ 762.616,32
2022	Octubre	52917983	$ 39.385,65	$ 6.218,99	$ 33.166,66	$ 796.031,73
2022	Septiembre	52750011	$ 39.385,65	$ 6.465,89	$ 32.919,76	$ 829.198,39
2022	Agosto	52582572	$ 39.385,65	$ 6.710,95	$ 32.674,70	$ 862.118,15
2022	Julio	52415695	$ 39.385,65	$ 6.954,18	$ 32.431,46	$ 894.792,85
2022	Junio	52249302	$ 39.385,65	$ 7.195,61	$ 32.190,04	$ 927.224,31
2022	Mayo	52083362	$ 39.385,65	$ 7.435,24	$ 31.950,41	$ 959.414,35
2022	Abril	51917732	$ 39.385,65	$ 7.673,08	$ 31.712,57	$ 991.364,76
2022	Marzo	51751386	$ 39.385,65	$ 7.909,15	$ 31.476,49	$ 1.023.077,32
2022	Febrero	51586685	$ 39.385,65	$ 8.143,47	$ 31.242,18	$ 1.054.553,82
2022	Enero	51422384	$ 39.385,65	$ 8.376,04	$ 31.009,60	$ 1.085.795,99
2021	Diciembre	51258181	$ 39.385,65	$ 8.606,88	$ 30.778,76	$ 1.116.805,60
2021	Noviembre	51094047	$ 39.385,65	$ 8.836,01	$ 30.549,64	$ 1.147.584,36
2021	Octubre	50929978	$ 39.385,65	$ 9.063,42	$ 30.322,22	$ 1.178.134,00
2021	Septiembre	50766073	$ 39.385,65	$ 9.289,15	$ 30.096,50	$ 1.208.456,22

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos por Instalación Domiciliaria realizado en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando el proceso necesario para la creación de Matricula para el predio con los recursos necesarios para ello, por lo cual, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora LUZ AMPARO HINESTROZA, por lo tanto, los valores facturados por el diferido de las cuotas NO serán objeto de modificación, actuando según la **Ley 142 de 1994.**

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)

Artículo 135 de la ley 142 de 1994*. 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. Pero ello no exime al suscriptor o usuario de las obligaciones resultantes del contrato y que se refieran a esos bienes.*

Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.

Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en la ley.

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 LUZ AMPARO HINESTROZA identificado con C.C. No. 24999941 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 a la señora LUZ AMPARO HINESTROZA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 36 CS 15 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: LUZ AMPARO HINESTROZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19627847 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 265867-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON CALLEJAS** 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	**265867-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JHON CALLEJAS
Matrícula No	1095421
Dirección para Notificación	CR 5 # 58 C- 18SEC-B CIUCAFE

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. 4579071

Resolución No. 265867-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265867 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 JHON CALLEJAS identificado con C.C. No. 9865349, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265867 consistente en: COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1095421 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CR 5 # 58 C- 18 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, 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° **P1415MMRSA55669AA correspondiente al predio**, y una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **Julio de 2024** el predio de matrícula **N°1095421** presentaba edad 2 de facturación (el número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso Residencial.) por valor de **$ 99.360.oo pesos**, mediante la factura No.56480220 con límite de pago el **27 de Julio de 2024**.

Cabe anotar que, en referencia al destroque de medidores al predio mediante la **OT 4280924** y sin evidencia alguna de tramite o solicitud alguna del usuario en el modulo de PQRS, no lo exime del cumplimiento y la responsabilidad de los pagos de la facturación pendiente, adicional a ello, con la realización del destroque no se evidencia ajuste o modificación alguna a la facturación del predio. Adicional a ello, la facturación del predio correspondiente al piso 1, no presentaba edad de facturación, por consiguiente, no tenía orden de corte del servicio.

Por lo anterior, el día **31 de Julio de 2024 a las 8:16 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 **31 de Julio de 2024 a las 11:31pm**, 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 : 4338512
Fecha De Atencion : 31/07/2024, 11:31:07 AM
Nombre del Usuario : JOSE IVAN RENDON RESTREPO
Matricula : 1095421
Direccion : CR 5 # 58 C- 18
Tipo de Corte : CORTE ACUEDUCTO
Clase de Uso del Predio : RESID--EST 2
No Medidor : P1415MMRSA55669AA
Lectura Actual : 1105
EDAD : 2
SALDO : 33230

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

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 de Usuario : Omar ladino 9891167

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 6 9001512876

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

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 01 de Agosto de 2024 a las 10:35 am por PSEACH**, pago realizado cinco 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 01 de Agosto de 2024 a las 06:05 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 CORTE

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

I. INFORMACION GENERAL

Visita No : 4338512
Fecha De Atencion : 31/07/2024, 11:31:07 AM
Nombre del Usuario : JOSE IVAN RENDON RESTREPO
Matricula : 1095421
Direccion : CR 5 # 58 C- 18
Tipo de Corte : CORTE ACUEDUCTO
Clase de Uso del Predio : RESID--EST 2
No Medidor : P1415MMRSA55669AA
Lectura Actual : 1105
EDAD : 2
SALDO : 33230

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

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 de Usuario : Omar ladino 9891167

Firma Funcionario : CONTRATISTA WORLDTEK 6 9001512876

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 el señor JHON CALLEJAS, 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 JHON CALLEJAS identificado con C.C. No. 9865349 por concepto de COBRO POR RECONEXIÓN NO AUTORIZADA 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 JHON CALLEJAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 5 # 58 C- 18 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: JHON CALLEJAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1095421 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 265889-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SAMUEL NARBAES** 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	**265889-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	SAMUEL NARBAES
Matrícula No	19629440
Dirección para Notificación	MZ 2 LT 30PERLA DEL SUR

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. 265889-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265889 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 SAMUEL NARBAES identificado con C.C. No. 4512967, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 265889 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19629440 Ciclo: 10 ubicada en: MZ 2 LT 30 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° P2115MMRAL139970AA, y una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **JULIO de 2024** el predio de matrícula **Nro.19629440** presentaba edad 2 de facturación (**número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con servicio residencial**.) por valor de **$ 514.260,oo pesos**, mediante la factura No. 56539797con límite de pago el **01 de Agosto de 2024.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, y no se evidencia soporte alguno del procedimiento de corte el sin embargo, se dirigieron al terreno a realizar el corte en el predio con un posible troque de medidores con el piso 2, y de lo cual, **no** hay evidencia del corte en el predio, según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994,** por lo tanto, la reconexión facturada es una inconsistencia en los registros facturados al predio.

Cabe anotar que, mediante la **OT 4631898** al Departamento de Medición se solicita la verificación de los medidores, para un posible destroque de los equipos de medida del piso 1 con el piso 2.

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor SAMUEL NARBAES, 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. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION ESPECIAL	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 SAMUEL NARBAES identificado con C.C. No. 4512967 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 SAMUEL NARBAES enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 LT 30 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: SAMUEL NARBAES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19629440 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 265939-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARLENY RAMIREZ 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	**265939-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MARLENY RAMIREZ GOMEZ
Matrícula No	1658988
Dirección para Notificación	CL 63 # 14- 40 EDIF 1 LC 12URBANIZACION BOSQUES DE SANTA MONICA

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. 4583806

Resolución No. 265939-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265939 de 29 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 29 DE AGOSTO DE 2024 la señora MARLENY RAMIREZ GOMEZ identificado con C.C. No. 31256155, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265939 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1658988 Ciclo: 11 ubicada en: CL 63 # 14- 40 EDIF 1 LC 12 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 9 de septiembre de 2024, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO, “Se visita el edificio y se encuentra los medidores trocados así: el medidor que le registra al local 12 es el número P1615MMRSA80992 el cual desde ayer utilizan local y el medidor P1615MMRSA83460 con lectura 183 le registraría al local 10 donde no hay nadie, pero así está marcado en tubería.

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.1658947, medidor N. P1615MMRSA83460 lectura N. 183 m3, local 10.
- Matricula N.1658855, medidor N.C16LA466088AA lectura 342 m3, local 3.
- Matricula N.1658988, medidor N. P1615MMRSA80992 lectura N.5 m3, local 12.

A la matrícula N. 1658988, se reliquidara el consumo facturado en el periodo de abril, mayo, junio, julio y agosto de 2024 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, y al grupo de CPNT para que destroque los medidores, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR a la matrícula N. 1658988, 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 **-97239** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-5	411	0	2	0	2551	-2551
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-5	411	0	2	0	3022	-3022
AJUSTE A LA DECENA	2024-6	411	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-6	411	0	3	0	6518	-6518
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-5	411	0	2	0	4345	-4345
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-7	411	0	2	0	2551	-2551
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	411	0	0	-4	-3	-2
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	411	0	0	-3	-2	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	411	0	3	0	7721	-7721
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-4	411	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-5	411	0	2	0	5147	-5147
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	411	0	0	-4	-3	-1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	411	0	3	0	4532	-4532
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-4	411	0	3	0	6317	-6317
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-4	411	0	3	0	3708	-3708
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-4	411	0	3	0	7488	-7488
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-6	411	0	0	-4	-1	-3

CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	411	0	2	0	4345	-4345
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-6	411	0	3	0	4532	-4532
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	411	0	3	0	6518	-6518
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-6	411	0	3	0	3826	-3826
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	411	0	2	0	5147	-5147
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-7	411	0	2	0	3022	-3022
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	411	0	3	0	3826	-3826
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-4	411	0	3	0	4396	-4396
AJUSTE A LA DECENA	2024-5	411	0	0	-3	-5	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-5	411	0	0	-4	-2	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-6	411	0	3	0	7721	-7721

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 MARLENY RAMIREZ GOMEZ identificado con C.C. No. 31256155 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) MARLENY RAMIREZ GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 63 # 14- 40 EDIF 1 LC 12 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: MARLENY RAMIREZ GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1658988 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 265932-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**265932-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	IRMA LEONOR MORENO
Matrícula No	168708
Dirección para Notificación	CL 17 BIS # 15 B- 29MEJIA ROBLEDO

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. 4583592

Resolución No. 265932-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265932 de 29 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 29 DE AGOSTO DE 2024 la señora IRMA LEONOR MORENO identificado con C.C. No. 34052172, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 265932 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 168708 Ciclo: 4 ubicada en: CL 17 BIS # 15 B- 29 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 en la visita practicada el 2 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL122752AA el cual registra una lectura acumulada de **362 m3***. **En este predio se realizaron trabajos de mampostería, predio desocupado instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, El medidor fue reubicado, estaba instalado por la cra 17 bis, ahora se encuentra por la calle 17 oficial, anexo foto del medidor y la lectura actual.***

Así las cosas, y con relación a los consumos facturados para el periodo de **AGOSTO de 2024**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **SERVICIO SUSPENDIDO**, se procedió a generar facturación por concepto de consumo de **33 m^3** por promedio para el periodo. Cabe anotar que, el equipo de medida fuè trasladado a la calle oficial.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante el periodo relacionado, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida, por lo cual, se establece la diferencia en lo facturado durante estos periodos y el consumo registrado por la Diferencia de lectura, entonces se afirma que a la diferencia existente entre la última lectura del periodo de **Julio de 2024** y la encontrada en **Septiembre de 2024,** lo que nos da por **14 m^3**, de los que se facturaron por diferencia de lectura en el periodo de **Septiembre por 14 m^3,** para un total de **14 m^3** que es la lectura de los dos periodos acumulada registrada por el equipo de medida.

Así las cosas, se evidencia una inconsistencia en los consumos facturados por promedio en el periodo de **AGOSTO de 2024**, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en el periodo afectado por consumos superiores no registrados por el equipo de medida.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 168708** por la Empresa, respecto al periodo de **AGOSTO de 2024, NO SON CORRECTOS,** por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Agosto** de **33 m³ por 0 m³**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-148794** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	480	0	33	0	71694	-71694
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	480	0	33	0	84933	-84933
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	480	0	0	-3	-1	-2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-8	480	0	13	0	-3587	3587
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	480	0	0	-1	0	-1
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-8	480	0	13	0	-4249	4249

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 IRMA LEONOR MORENO identificado con C.C. No. 34052172 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 señora IRMA LEONOR MORENO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 17 BIS # 15 B- 29 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: IRMA LEONOR MORENO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 168708 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994.

Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 265929-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**265929-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	GUILLERMO MARTINEZ SALAZAR
Matrícula No	447383
Dirección para Notificación	MZ 17 CS 265CAMILO LAS MERCEDES

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. 4583590

Resolución No. 265929-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265929 de 29 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 29 DE AGOSTO DE 2024 el señor GUILLERMO MARTINEZ SALAZAR identificado con C.C. No. 10089986, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 265929 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 447383 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 17 CS 265 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 2 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor GUILLERMO MARTINEZ 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° P1815MMREL111376AA el cual registra una lectura acumulada de **699 m3*. Se visita predio y se encuentra medidor frenado, con las llaves abiertas el medidor no registra, en la casa las instalaciones estan buenas.***

Así las cosas, al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo de **AGOSTO de 2024,** no se ha facturado el consumo correcto por estar el **MEDIDOR FRENADO**, y la empresa ha facturado y liquidado consumo por **11 m³**, siendo este el Consumo Promedio registrado de acuerdo a predios en circunstancias similares, sin ser este un consumo promedio errado y de acuerdo a lo registrado por el equipo técnico , lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 447383** por la Empresa, respecto al Periodo de **AGOSTO de 2024, ES CORRECTO**, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

Cabe anotar que, se evidencia mediante la **OT 463135** del Departamento de CPNT el Cambio

del equipo de medida en el predio, proceso que con su oportuna autorización podrá realizarse en pocos días, lo que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del 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.

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 GUILLERMO MARTINEZ SALAZAR identificado con C.C. No. 10089986 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 GUILLERMO MARTINEZ SALAZAR enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 17 CS 265 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: GUILLERMO MARTINEZ SALAZAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 447383 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 265911-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CAMILA UCHIMA 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:

Resolución No	**265911-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	CAMILA UCHIMA RAMIREZ
Matrícula No	294397
Dirección para Notificación	CL 20 # 23- 10BOSTON

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. 4583650

Resolución No. 265911-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265911 de 29 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 29 DE AGOSTO DE 2024 la señora CAMILA UCHIMA RAMIREZ identificado con C.C. No. 1060598007, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 265911 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 294397 Ciclo: 4 ubicada en: CL 20 # 23- 10 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 2 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Beatriz Cardona como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA63431AA el cual registra una lectura acumulada de **1838 m3**. ***Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual, vive una persona.***

Asi las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 294397**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodo 2024	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación	Observación General
Julio	1800	1791	56	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 47 m3 pendientes del mes 1. Se revisó y no se encontraron daños de agua.
Julio	1800	1791	9	SIN OBSERVACION	
Enero	1689	1628	14	Cons.Pendte x facturar Res_006	Previa de oficina, sin contrato.
Enero	1689	1628	61	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 **61 m³**, de los cuales se le facturaron **14 m³** por concepto de Diferencia de lectura, dejando así un consumo acumulado de **47 m³** pendientes por facturar.*

- *En el periodo de **Julio de 2024** se facturó **9 m³** por Diferencia de lectura de este periodo, a los cuales se le sumaron **47 m³** pendientes erróneamente por facturar para el total de **56 m³**,* es de tomar en cuenta las observaciones realizada por parte de facturación, en donde manifiestan que: ***Se cobran 47 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 los periodos 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. **294397** por la Empresa, respecto al período de **JULIO de 2024 por 56 m³, NO SON CORRECTOS,** por lo cual serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, se reliquida así: **Julio de 2024 de 56 m³ a 9 m³.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-220660** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	470	9	56	23164	144129	-120966
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-7	470	9	13	-2942	-4249	1307
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-7	470	9	13	-2483	-3587	1104
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	470	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	470	9	56	19553	121662	-102109

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, *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 CAMILA UCHIMA RAMIREZ identificado con C.C. No. 1060598007 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 CAMILA UCHIMA RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 # 23- 10 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: CAMILA UCHIMA RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 294397 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 265954-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ENID OSORIO DE HENAO** 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	**265954-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA ENID OSORIO DE HENAO
Matrícula No	467019
Dirección para Notificación	MZ 8 LT 98SANTAFE

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. 4584904

Resolución No. 265954-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265954 de 30 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 30 DE AGOSTO DE 2024la señora MARIA ENID OSORIO DE HENAO identificado con C.C. No. 34042054, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265954 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 467019 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 8 LT 98 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).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 467019**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	957 m3	730 m3	227 m3	227 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 **10 de septiembre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO,“ **Se observa que hay una fuga interna después del medidor abundante, viven dos personas anexo fotos, instalaciones del predio en buen estado Lectura Actual: 1208 m3, medidor N. P1615MMRSA92411AA”.**

La fuga presentada en el predio ya reparada por el area operativa, afecto el consumo el periodo **agosto de 2024** y la Empresa no investigó correctamente la desviación significativa que se venía presentan en el predio, al hacer visita de técnica del día 10 de septiembre de 2024, se evidencia que el existe fuga en medidor, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación del periodo de **agosto de 2024**, generando cobro por promedio de **8 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 **-223457** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-8	408	8	13	-7907	-12848	4942
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-8	408	8	13	-6674	-10845	4171
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	408	8	57	17380	123835	-106454
	2024-8	408	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	408	8	57	20590	146703	-126113

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. **467019,** por la Empresa, respecto al período de **agosto de 2024, serán objeto de modificación**, por presentarse fuga interna, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar 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 MARIA ENID OSORIO DE HENAO identificado con C.C. No. 34042054 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA ENID OSORIO DE HENAO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 8 LT 98 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ENID OSORIO DE HENAO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 467019 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 265962-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN DANIEL BENAVIDES PEÑARANDA** 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	**265962-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JUAN DANIEL BENAVIDES PEÑARANDA
Matrícula No	437129
Dirección para Notificación	CR 13 # 42- 247JARDIN 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. 4584863

Resolución No. 265962-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265962 de 30 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 30 DE AGOSTO DE 2024 el señor JUAN DANIEL BENAVIDES PEÑARANDA identificado con C.C. No. 1088281343, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 265962 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 437129 Ciclo: 5 ubicada en: CR 13 # 42- 247 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)

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 **05 de Septiembre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"Medidor funciona correctamente y gira con llaves cerradas, posible fuga interna se requiere el geófono el usuario va a conseguir un geófono. *Equipo de medida P1915MMRAL119901AA, lectura Actual 518 m3"*.**

Es de tener en cuenta la observación **"Medidor funciona correctamente y gira con llaves cerradas, posible fuga interna"** es posible que en el predio se presente una fuga interna, a la fecha la Empresa no cuenta con el servicio disponible del geófono, por lo tanto, se le recomienda que de forma particular contrate el servicio de geófono para ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en su facturación, una vez halle la fuga puede presentar en el centro de servicios de la Empresa el informe del geófono particular e iniciar la reclamación por el consumo facturado.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna que está afectando el consumo presentando desviación significativa, por lo tanto, la Empresa considera pertinente reliquidar el consumo del periodo **Agosto de 2024** generando cobro por consumo por promedio de **13 m3**. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en 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. **437129** por la Empresa, respecto al período de **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".

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-195843** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	408	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	408	0	26	0	66917	-66917
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	408	0	26	0	56486	-56486
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	408	0	0	-2	-4	2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	408	0	26	0	33157	-33157
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	408	0	26	0	39280	-39280

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 JUAN DANIEL BENAVIDES PEÑARANDA identificado con C.C. No. 1088281343 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) JUAN DANIEL BENAVIDES PEÑARANDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 42- 247 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: JUAN DANIEL BENAVIDES PEÑARANDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 437129 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 265991-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**265991-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	EDGARDO QUICENO LOPEZ
Matrícula No	829630
Dirección para Notificación	CR 38 A # 72- 31URBANIZACION TERRANOVA CUBA

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. 4600228

Resolución No. 265991-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265991 de 2 DE SEPTIEMBRE DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE SEPTIEMBRE DE 2024 el señor EDGARDO QUICENO LOPEZ identificado con C.C. No. 10055427, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 265991 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 829630 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 38 A # 72- 31 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 11 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Edgardo Quiceno 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° P1315MMCEL38012AA el cual registra una lectura acumulada de 371 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. **829630***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	369 m3	364 m3	5 m3	5 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **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, el medidor presentó una diferencia de **5 m3 avanzó de (364 m3 a 369 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la 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.

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 **AGOSTO DE 2024 ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por EDGARDO QUICENO LOPEZ identificado con C.C. No. 10055427 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) EDGARDO QUICENO LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 38 A

72- 31 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: EDGARDO QUICENO LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 829630 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 266052-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUDDY PINZON BELTRAN** 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	**266052-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JUDDY PINZON BELTRAN
Matrícula No	1664366
Dirección para Notificación	AV AMERICAS # 30- 194 TORRE 1 APTO 501POR AV DE LAS AMERICAS

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. 4600246

Resolución No. 266052-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266052 de 2 DE SEPTIEMBRE DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE SEPTIEMBRE DE 2024 la señora JUDDY PINZON BELTRAN identificado con C.C. No. 40029056, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266052 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1664366 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: AV AMERICAS # 30- 194 TORRE 1 APTO 501 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 10 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Samuel Rico Pinzón 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° P1715MMRSA107247AA el cual registra una lectura acumulada de 319 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1664366**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	311 m3	297 m3	14 m3	14 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **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, el medidor presentó una diferencia de **14 m3 avanzó de (297 m3 a 311 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la 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.

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 **AGOSTO DE 2024 ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JUDDY PINZON BELTRAN identificado con C.C. No. 40029056 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) JUDDY PINZON BELTRAN enviando citación a Dirección de Notificación:, AV

AMERICAS # 30- 194 TORRE 1 APTO 501 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: JUDDY PINZON BELTRAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1664366 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 266058-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **AMPARO BARCO** 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	**266058-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	AMPARO BARCO
Matrícula No	741215
Dirección para Notificación	MZ 27A CS 22500 LOTES SECTOR B

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. 266058-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266058 de 2 DE SEPTIEMBRE DE 2024

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

CONSIDERANDO:

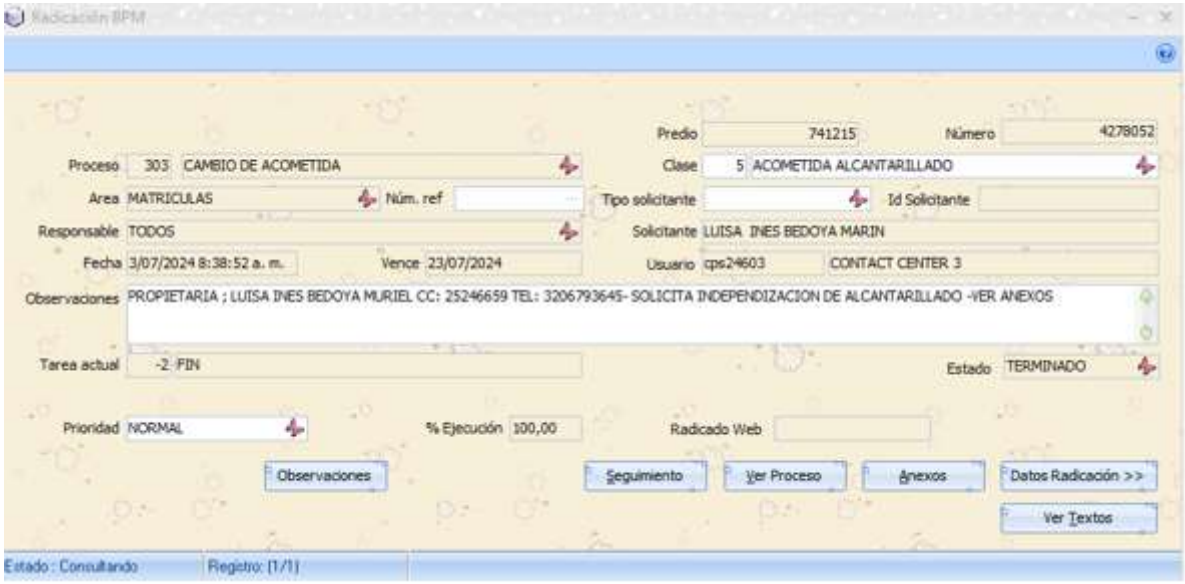
Que en fecha 2 DE SEPTIEMBRE DE 2024 la señora AMPARO BARCO identificado con C.C. No. 24762012, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266058 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 741215 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 27A CS 2 en el periodo facturado de Agosto 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)

Considera este despacho importante aclararle al reclamante que es una apreciación indebida en cuanto a la responsabilidad frente a daños que se presenten en la domiciliaria de un predio, bien que se trate de la domiciliaria de acueducto y/o alcantarillado. Es entendible para el prestador que en el común de nuestros usuarios se tenga más que una percepción, existe la idea o creencia que los daños que se presentan del medidor hacía el exterior, es decir hasta donde se conecta un domicilio de la red principal o secundaria es responsabilidad de la Empresa, es más esa concepción jurídica incluso se conoce de reconocidos centros de atención comunitaria y de defensa de usuarios.

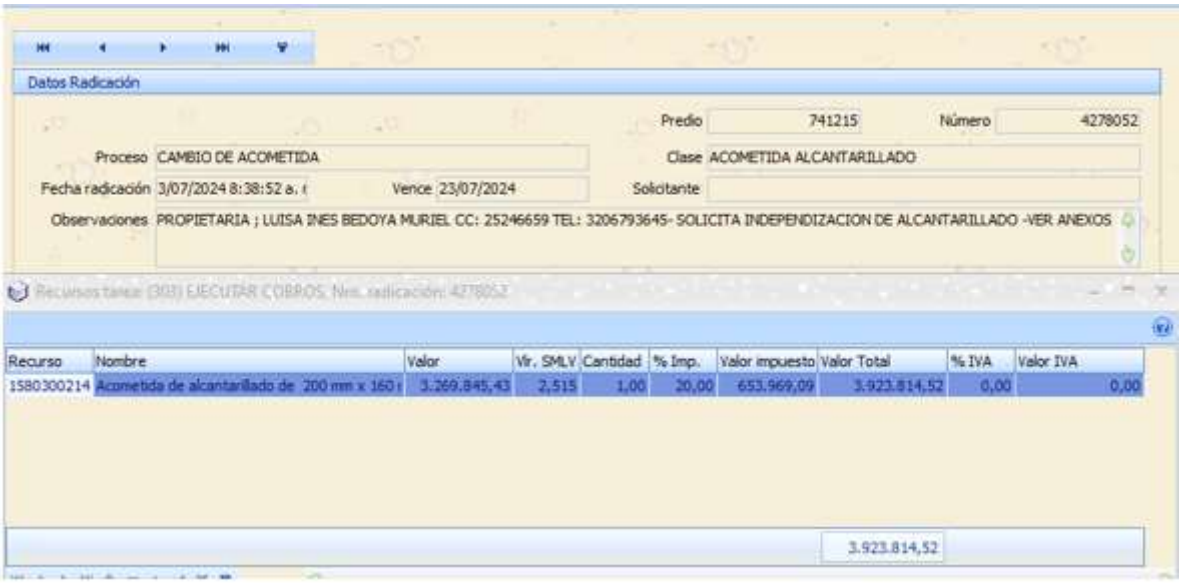
Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas 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 cumplido No 391309274, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matricula No 143867, correspondiente al predio ubicado en la MZ 27A CS 2, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

Usuario mediante la solicitud N° 4278052 del 3 de Julio de 2024, solicito la independización del servicio de alcantarillado.



Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscriptor y/o usuario y **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable**, el interés particular debe ceder ante el general, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdicio, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida en vía publica, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda, aunque no la haya reportado personalmente.

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación de la acometida de acueducto incluyendo la ruptura y la reposición del pavimento y del andén de la vivienda con matrícula 741215



Se anexa orden de trabajo firmada por la usuaria.

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

CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO

ORDEN DE TRABAJO	
N. DE ORDEN	4278052
IMPRESO EL:	9/07/2024 7:12:49 a. m.
IMPRESO POR:	OAPABON

303 - CAMBIO DE ACOMETIDA

INFORMACIÓN DEL USUARIO		DATOS DEL MEDIDOR
DIRECCIÓN: CRA 2 CS 2 2500 LOTES SECTOR B	TELÉFONO:	NUMERO:
DIRECCIÓN AYUDA:		MARCA:
USUARIO:	MATRICULA: 741210	LECTURA:
FECHA DE SOLICITUD: 3/07/2024 8:38:52 a. m.	FECHA ATENDIDA: 02-08-24 HORA: ____ am pm	CLASE:
CREACIÓN SOLICITADA POR:		DIÁMETRO: TIPO:

OBSERVACIONES RADICACIÓN

PROPIETARIA : LUISA INES BEDOYA MURIEL CC: 25249559 TEL: 3206780645- SOLICITA INDEPENDIZACION DE ALCANTARILLADO -VER ANEXOS - PREDIO CON COLILLA Y CAJA DE INSPECCIÓN LISTAS, POR FAVOR EJECUTAR REPOSICIÓN DE LA ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO DESDE LA RED CENTRAL. GRACIAS.

CONEXIÓN NUEVA ACUEDUCTO COBRO A USUARIO

CONEXIONES NUEVAS E INDEPENDIZACIONES-COSTO DIRECTO

CÓDIGO	TIPO DE VÍA	SELECCIÓN
580300213	Acometida de alcantarillado en zona verde	
580300214	Acometida de alcantarillado de en Pavimento	X
580300215	Acometida de alcantarillado en Andén	
580300216	Acometida de alcantarillado en calzada sin pavimento	

ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
580300217	Acometida de alcantarillado en zona verde 200 mm x 160 mm - Para 2 casas	
580300218	Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en Pavimento Para 2 casas	
580300219	Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en Andén - Para 2 casas	
580300220	Acometida de Acueducto de 200 mm x 160 mm en calzada sin Pavimento - Para 2 casas	

CAJA DE INSPECCIÓN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
495	Caja De Inspección Domiciliaria, Incluye Tapa	

REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO ZONA VERDE

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
580300221	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 2 m	
580300222	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 3 m	
580300223	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 4 m	

REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO PAVIMENTO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
580300225	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 2 m	
580300226	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 3 m	
580300227	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 4 m	

REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO ANDÉN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
580300228	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 2 m	
580300229	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 3 m	
580300230	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 4 m	

REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO CALZADA SIN PAVIMENTO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
580300230	Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 2 m	
580300231	Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 3 m	
580300232	Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 4 m	

REPARACIONES VARIAS

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
200000030	Reparación Muro Lateral	
200000031	Reparación Tapa Superior	
200000032	Reparación Placa De Piso Y Enboquillado	
200000033	Demolición Y Construcción De Caja De Inspección Nueva	

OBSERVACIONES INSTALACIÓN

Rotura pavimento 1.5 x 1

CENTRAL DE OPERACIONES VERIFICADO

ROMAN

Sede Administrativa PBX: (6) 315 3 00 Edificio Torre Central Centro de Servicios Ventanilla Única Cra 10 N° 17-55 Piso 1 Pereira, Colombia www.aguasyaguas.com.co NIT 816.002.420-7

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

CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO

ORDEN DE TRABAJO	
N. DE ORDEN:	4278052
IMPRESO EL:	9/07/2024 7:12:49 a. m.
IMPRESO POR:	OAPABON

MATERIALES A LIQUIDAR ALMACÉN

MATERIAL	UNIDADES	DIÁMETRO	CANTIDAD
Alambre Dulce			
Alambre negro			
Arena			70 porterías
Bisagrante			
Cemento			
Esterilla			
Cuartón			
Tabla formaleta			
Triturado			
Tubería Novafort		6"	1,50

CERTIFICACIÓN

Yo _____, con cc _____, [illegible] que en mi calidad de Empleado de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones [illegible] 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
Firma: Luzono Barco	Firma: Andrés M. R...	Firma:
Nombre:	Nombre:	Nombre:
CC: 24762012		

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N°391309274, por valor de $3.923.814,52, 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 Septiembre de 2024 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matricula No 741215 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

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 AMPARO BARCO identificado con C.C. No. 24762012 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) AMPARO BARCO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 27A CS 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: AMPARO BARCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 741215 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 266077-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**266077-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	RODRIGO PULGARIN CASTAÑO
Matrícula No	1833714
Dirección para Notificación	CR 4 # 28 - 47SAN ISIDRO

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. 4602040

Resolución No. 266077-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266077 de 3 DE SEPTIEMBRE 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 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024 el señor RODRIGO PULGARIN CASTAÑO identificado con C.C. No. 14569251, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266077 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1833714 Ciclo: 14 ubicada en: CR 4 # 28 - 47 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 10 DE SEPTIEMBRE DE 2024 realizada por 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° P1515MMRSA64674AA el cual registra una lectura acumulada de 1837 m3. "Previamente se llamó por vía telefónica al reclamante y se va a correo de voz, al poder ubicar el predio se evidencia que la casa no es habitada y partir del medidor el cual tiene la llave de paso cerrada no se observan anomalías".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1833714***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	1837 m3	1825 m3	12 m3	33 m3	consumo por diferencia más 21 m3 pendiente del periodo de diciembre de 2023. (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 diciembre de 2023 el medidor registro 30 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 9 m3, dejando pendiente por facturar 21 m3, para el periodo de agosto de 2024 el medidor registro 12 m3 por diferencia de lectura más 21 m3 de consumo pendiente por facturar para un total de 33 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 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. **1833714,** 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 **-44120** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-8	421	12	13	-18041	-19544	1503
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	421	12	33	26070	71694	-45623

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 RODRIGO PULGARIN CASTAÑO identificado con C.C. No. 14569251 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) RODRIGO PULGARIN CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 28 - 47 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: RODRIGO PULGARIN CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1833714 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 266166-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BETTY ANDREA GUTIERREZ BEDOYA** 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	**266166-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	BETTY ANDREA GUTIERREZ BEDOYA
Matrícula No	19628112
Dirección para Notificación	CL 153 # 22 - 40 BLQ 3 APTO 103GALICIA

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. 4604664

Resolución No. 266166-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266166 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE SEPTIEMBRE DE 2024 ela señora BETTY ANDREA GUTIERREZ BEDOYA identificado con C.C. No. 42157511, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 266166 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19628112 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CL 153 # 22 - 40 BLQ 3 APTO 103 en los periodos facturados de JUNIO, JULIO Y AGOSTO 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 9 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Maria Bedoya como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° A21N071778 el cual registra una lectura acumulada de 493 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, no fugas, medidor no registra consumo con llaves cerradas".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de JUNIO, JULIO Y 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.

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación
2024	Agosto	489	466	23	18	SIN OBSERVACION
2024	Julio	466	439	27	16	SIN OBSERVACION
2024	Junio	439	409	30	13	SIN OBSERVACION

En este orden de ideas observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral

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

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **JUNIO, JULIO Y AGOSTO 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 BETTY ANDREA GUTIERREZ BEDOYA identificado con C.C. No. 42157511 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) BETTY ANDREA GUTIERREZ BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 153 # 22 - 40 BLQ 3 APTO 103 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: BETTY ANDREA GUTIERREZ BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19628112 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 266154-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA VIVIANA ARIAS GONZALEZ** 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	**266154-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	SANDRA VIVIANA ARIAS GONZALEZ
Matrícula No	1922616
Dirección para Notificación	VIA ENTRADA.PUEBLITO.CAFETERO CS 107CERRITOS

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. 4604662

Resolución No. 266154-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266154 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE SEPTIEMBRE DE 2024 la señora SANDRA VIVIANA ARIAS GONZALEZ identificado con C.C. No. 42136081, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266154 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1922616 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: VIA ENTRADA.PUEBLITO.CAFETERO CS 107 en el periodo facturado de Agosto de 2024

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Lucero Narváez como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO 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° P2115MMRAL142707AA el cual registra una lectura acumulada de 609 m3. Con observacion: **"Se visita predio y se encuentra medidor registrándo 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. **1922616**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	585 m3	560 m3	25 m3	100 m3	Cobro por diferencia de lectura: **25 m3** + **75 m3** acumulados = **100 m3** facturados (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	467 m3	364 m3	103 m3	28 m3	Consumo por Promedio: **28 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **75 m3** pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan

que "**se cobran 75 m3 pend del meses anteriores y 25 m3 del mes actual se revisó y se encontró instalaciones fuga en baño de la empleada por agua stop medidor normal.** "Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

> *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. **1922616** Por la Empresa, respecto al período de **AGOSTO DE 2024, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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."

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 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 SANDRA VIVIANA ARIAS GONZALEZ identificado con C.C. No. 42136081 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) SANDRA VIVIANA ARIAS GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA ENTRADA.PUEBLITO.CAFETERO CS 107 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: SANDRA VIVIANA ARIAS GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1922616 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 266163-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS NELSON PALACIO CORDOBA** 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	**266163-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JESUS NELSON PALACIO CORDOBA
Matrícula No	1129626
Dirección para Notificación	CR 40 BIS # 63- 28 MZ G CS 7NORMANDIA

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. 4604670

Resolución No. 266163-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266163 de 5 DE SEPTIEMBRE DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 5 DE SEPTIEMBRE DE 2024 el señor JESUS NELSON PALACIO CORDOBA identificado con C.C. No. 11706696, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 266163 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1129626 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CR 40 BIS # 63- 28 MZ G CS 7 en el periodo facturado de Agosto 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 9 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Nelson Palacios 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° H23VA747006 el cual registra una lectura acumulada de 27 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven tres personas, predio con un baño, medidor recién instalado"**

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 medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 14 m3, avanzó de 1 a 15 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 **AGOSTO 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 JESUS NELSON PALACIO CORDOBA identificado con C.C. No. 11706696 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) JESUS NELSON PALACIO CORDOBA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 40 BIS # 63- 28 MZ G CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JESUS NELSON PALACIO CORDOBA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1129626 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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. 266283-52 de 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEIDY MARINA NAVARRO IBARRA** 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	**266283-52**
Fecha Resolución	17 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	26 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	LEIDY MARINA NAVARRO IBARRA
Matrícula No	19627128
Dirección para Notificación	CR 39 # 92 - 08 BLQ 5 APTO 102SAN JOAQUIN

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. 4626402

Resolución No. 266283-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266283 de 13 DE SEPTIEMBRE 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 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024 la señora LEIDY MARINA NAVARRO IBARRA identificado con C.C. No. 1088015100, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 266283 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19627128 Ciclo: 10 ubicada en: CR 39 # 92 - 08 BLQ 5 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 en la visita practicada el 16 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Leidy Mariana Navarro 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° A21N022405 el cual registra una lectura acumulada de **325 m3*. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor está frenado.*** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura del periodo reclamado.

Con relación al consumo facturado para los Periodos de **AGOSTO de 2024,** se registró **16 m^3**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR FRENADO**, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio de usuarios en circunstancias similares, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

> *"…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…"* ***Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar el periodo de Agosto de 2024, ya que se debió facturar por el promedio correcto del predio de matrícula **Nro 19627128,** por el promedio por aforo de acuerdo a la visita técnica, por lo cual, se establece entonces que se

requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en el periodo reclamado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 19627128** por la Empresa, respecto a los períodos de **AGOSTO de 2024, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **agosto de 16 m^3 por 8 m^3,** promedio del predio de acuerdo al histórico de consumos, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-37970** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	421	8	16	20590	41180	-20590
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	421	8	16	17380	34761	-17380

Cabe anotar que, se solicita mediante la **OT 4631173 del** Departamento de CPNT el Cambio del equipo de medida en el predio, lo que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del predio, proceso que con su oportuna autorización será realizado en pocos días de acuerdo al cronograma preestablecido para ello.

Se le recomienda al usuario cerrar llaves de paso y 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 LEIDY MARINA NAVARRO IBARRA identificado con C.C. No. 1088015100 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 LEIDY MARINA NAVARRO IBARRA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 39 # 92 - 08 BLQ 5 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: LEIDY MARINA NAVARRO IBARRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19627128 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE 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