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. 10238-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE AGUDELO** 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	**10238-52**
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JORGE AGUDELO
Matrícula No	1945229
Dirección para Notificación	CR 6 # 25- 36 APTO 305LAGO URIBE

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. 4602913

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 4 DE SEPTIEMBRE DE 2024, el señor JORGE AGUDELO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo(s) 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 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024, visita que fue atendida por Yolanda hernandez, y en tal revisión se detectó que el medidor H23VA851443 que pertenece al predio con matricula No 1945229, tenía una lectura acumulada de **0 m3**, en buen estado de funcionamiento, y recien cambiado 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 **-30130** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1945229.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1595	2024-8	414	0	4	0	5101	-5101
3010	2024-8	414	0	0	-4	-4	-1
2501	2024-8	414	0	4	0	10295	-10295
1590	2024-8	414	0	4	0	6043	-6043
2500	2024-8	414	0	4	0	8690	-8690

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. 22132-52 de 18 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	**22132-52**
Fecha Resolución Recurso	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
RECLAMO	265033 de 12 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	1218239
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA PLAZA DE BOLIVAR

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. 22132-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22132 DE 28 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE RECLAMO No. 265033 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 PERLA DEL OTUN 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° 1218239 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, El señor Patiño, interpuso dentro de los términos legales el Recurso de Reposición contra Resolución No. 265033-52 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. 1218239 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 10 # 20- 11 A.COMUN 00, Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-2, 2024-3, 2024-4 ,2024-5, 2024-6, aunque en el acto administrativo 265033-52, se le informó que debía realizar el pago de las sumas no reclamadas, con fundamento en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, aunque el señor López Patiño, pretende desconocer que solo son susceptibles reclamaciones de los últimos 5 períodos anteriores a la radicación del reclamo, y no realizó el pago de las facturas que se encuentran en firme hasta enero de 2024, y esta cuenta presenta un saldo insoluto por pagar por **$18.105.090, con edad de 17 facturas sin cancelar** a septiembre de 2024, y al período de enero de 2024, el valor pendiente de pago y que goza de certeza jurídica la facturación, es de **$15.480.960**, se encuentra en reclamación las facturas de los períodos de febrero, marzo, abril, mayo y junio de 2024, mediante Resolución 264126-52 y recurso de reposición 22036-52 del 21/08/2024, que se encuentra en trámite el recurso de apelación, escrito de recursos radicado sin haber adjuntado la factura del pago de las sumas no reclamadas, y nuevamente radica otro recurso de reposición, en el cual reitera sus pretensiones, relacionadas con el sistema de facturación general o totalizador aplicado al Edificio Perla del Otún P.H. y pretende omitir el requisito que consagra el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, argumentando de manera arbitraria e ilegal, que su pretensión la realiza sobre toda la facturación realizada a la matrícula 1218239, por considerar que el consumo del área común liquidado con base en el totalizador no se debe realizar, y afirma de manera errada que existe medidor instalado para registrar el consumo del área común, con matrícula 254425, el cual esta asignada al parqueadero y el consumo promedio mensual es de 3 m3, y asi pretende que la SSPD, modifique la forma de liquidar el consumo al área común, la cual consta de porteria, 2 tanques de reserva, pocetas, redes locales, 36 unidades independientes cada una con su respectivo equipo de medida, y nunca ha sido un cliente multiusuario, al cual se le haya aplicado la Resolución CRA 319 de 2005, para clientes con un solo medidor, y con imposibilidad técnica para la instalación de medidores para las cuentas hijas, los cuales en su gran mayoria han realizado las

modificaciones para que se les aplique el sistema general o totalizador, y asi cada uno de sus hijas pueda cancelar el consumo de manera individual, más el consumo del área común facturado a la cuenta mamá.

De manera reiterada, pretende el señor Antonio José, e invocando SAP, porque no se le accede a las pretensiones de continuar facturando el consumo del área común con un micromedidor que no garantiza el consumo del área común total de la edificación, y siendo un cliente el cual ha sido visitado por al Dirección Técnica de la SSPD, y que se han emitido Resoluciones en las cuales avalan el sistema general de facturación con el totalizador para el EDIFICIO PERLA DEL OTUN, si embargo el señor López Patiño, de manera repetitiva presenta escritos, dando lugar al fraude procesal, por parte del funcionario de la SSPD y de la Empresa, radicó escrito de recursos el día 28/08/2024, y se radicó con el número 22132 en el sistema comercial de la Empresa.

Se adjunta la relación de los actos administrativos en los cuales se ha analizados los consumos del área común de Edificio Perla del Otun P.H. y algunos recursos los cuales han sido rechazados, e igualmente Resoluciones de la SSPD, las cuales al parecer el señor López desconoce o pretende omitir, para argumentar que su nueva reclamación, es sobre toda la facturación realizada al área común, como si la Empresa realizara cobros indebidos y que por ese motivo, brinda asesoría al representante legal de tal manera que incumple el requisito de realizar el pago de las sumas que no son susceptibles de reclamación porque ya se encuentran en firme, es decir la facturación hasta el periodo de enero de 2024.

Se concluye que el señor López Patiño, no tiene claridad sobre los fundamentos legales de los cobros no autorizados, al argumentar que el consumo debidamente registrado en el totalizador de este Edificio, es un cobro indebido, y asi incumplir el requisito de realizar el pago para proceder a radicar el escrito de recurso mediante oficio 14324MAC1666R el 28/08/2024.

14324MAC1666R
26-08-2024
Señores:
EMPRESA DE ACUEDCUTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP
Pereira

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

EDIFICIO PERLA DEL OTÚN - PROPIEDAD HORIZONTAL
MATRÍCULA No. 1218239 (MAC)

La petición.

Tuvo lugar por la PETICIÓN 12124MAC1666P del 18-07-2024 radicada como RECLAMO No. 265033, con motivo de la FACTURACIÓN CON "MACRO". Fue intitulada "**MEDICIÓN DEL CONSUMO DE AGUA EN ÁREAS COMUNES - COBROS NO AUTORIZADOS**" existiendo medición individual para áreas comunes (**matrícula 254425**) y se solicitó principalmente: 1. Facturación con determinación del consumo de agua por diferencia de lecturas del medidor individual instalado para áreas comunes, en virtud del DERECHO A LA MEDICIÓN. Para el efecto, verificar que existe instalado tal medidor. 2 Eliminar la facturación por el MEDIDOR DE CONTROL (será demostrado que el "macromedidor" o "macro" funciona como MEDIDOR DE CONTROL) y devolver la totalidad de lo pagado por la facturación con "macromedición".

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.

Relacionamos algunos de los actos administrativos de los años 2023 y 2024, que se han generado con ocasión de los consumos del área común de este Edificio y que se encuentran en firme son:

Resolución 259863-52 del 05/10/2023
Resolución 257600-52 del 06/06/2023
Resolución 260886-52 del 15/12/2023
Resolución 21694-52 del 16/11/2024
Resoluciones de la SSPD **No. 20218300759705 del 30/11/2021,**

Es pertinente relacionar la **Resolución No. 20178300017865 del 24 de marzo de 2017,** en la cual se ha manifestado la SSPD que el modelo de facturación con totalizador, es correcta, y a la fecha estas decisiones no han sido objeto de demanda alguna ante la jurisdicción contenciosa administrativa.

Igualmente, se observa en las pretensión del escrito del recurso que el señor Antonio López, pide revocar una Resolución que no corresponde al suscriptor EDIFICIO PERLA DEL OTUN P.H., la número **265035-52 de la matricula 1846708.**

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. 265033-52 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. 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. 1218239 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° 265033-52 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 Perla del Otún P.H. presenta un saldo insoluto por pagar al período de facturación de septiembre de 2024 de 17 facturas en mora por valor de **$18.105.090**, y al período de enero de 2024, el saldo es de **$15.480.960, con edad en mora de 9 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. salvo aquellas que se encuentren en reclamación, (actualmente se encuentra en trámite recurso de apelación ante la SSPD, periodos de febrero a junio de 2024)

> *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 todos los cobros realizados al área común al considerarlos no autorizados y realizados con el totalizador, desconociendo la normatividad vigente, que solo proceden reclamos sobre los últimos 5 meses, confundiendo al funcionario de la Empresa y de la SSPD, con sus argumentos 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 265033 a nombre del EDIFICIO PERLA DEL OTUN 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. Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

ARTÍCULO TERCERO. Contra la presente decisión procederá el Recurso de Queja, ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco días siguientes a la

fecha de notificación de la misma, el cual deberá ser interpuesto directamente por el interesado ante la entidad referida, la cual se encuentra ubicada en la ciudad de Medellín, Avenida 33 No 74 B 253.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
Revisó: learagon

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

GUIA CORREO CERTIFICADO DE LA CITACIÓN

servientrega

Servientrega S.A NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C., Colombia Av Calle 8 No. 34A-11, Atención al usuario www.servientrega.com, PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 200 ext 110045.

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

CÓDIGO SER: SERMINA : SERMINA.
KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL

REMITENTE
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E
Teléfono: 3113525559 D.I./NIT: 816020320 Cód. Postal: 660002104
Ciudad: PEREIRA Dpto.: RISARALDA
País: COLOMBIA email: EVELIZ@AGUASYAGUAS.COM

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO | INTENTO DE ENTREGA | No. NOTIFICACIÓN

Desconocido
Rehusado
Dirección errada
No reclamado
Cerrado
Fuera de cobertura
Dirección incompleta

Prestación de servicio de envíos PDV: PEREIRA
Carrera 9 No. 18B-15, 14 AGO 2024
Ciudad: Pereira
Teléfono: (6) 3465855
Código Postal: 660002 Web: pereira.ogk@etarc
GUIA No. 2226360658
FECHA Y HORA DE ENTREGA
Observaciones en la entrega:

GUIA No. 2226360658

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

DESTINATARIO
CARRERA 9 NO 18B 15 APARTADO 424 CENTRO TEL 3108226511
Nombre: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Teléfono: 3108226511 D.I./NIT: 256033
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 (kl): 1
Vr. Sobreflete: $ 400.00 No. Remisión:
Vr. Total: $ 4.150.00 No. Sobreporte:

DESTINATARIO

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

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 110043.

Fecha: 22 / 8 / 2024 10 : 33

Fecha Prog. Entrega: 22 / 8 / 2024

CODIGO SDP: SER8666 / SER8443

KR 10 17 55 PS 5 EO TORRE CENTRAL

GUIA No. 2226361165

REMITENTE

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

Teléfono: 3113025309 D.I./NIT: 890002020 Cod. Postal: 660002104

Ciu.: PEREIRA Dpto.: RISARALDA

País: COLOMBIA email: EVELEZ@AGUASYAGUAS.COM

CAUSAL DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO	INTENTO DE ENTREGA	No. IDENTIFICACIÓN
1 2 3		
— — — Desconocido		
— — — Rehusado		
— — — No reside		
— — — No reclamado		
— — — Dirección errónea		
— — — Otro (indique abajo)		

DOCUMENTO UNITARIO PZ: 1

PEI 60 N2	CIUDAD	PEREIRA	
	RISARALDA	F.P.	CREDITO
	NORMAL	M.T.:	TERRESTRE

DESTINATARIO

CARRERA 9 NO 18B 15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA TEL 3108226611

Nombre: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO

Teléfono: 3108226611

País: COLOMBIA

email: Dato no suministrado por el cliente

Dice Contener: DOCUMENTOS

Obs. para Entrega:

Vr. Declarado:

Vr. Flete: $ 3,750.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 1

Vr. Sobreflete: $ 400.00 No. Remisión:

Vr. Total: $ 4,150.00 No. Sobreporte:

Tel./s: (+) 3456115

Código Postal: 660002 Mail: pereira.mecafetero@4-72.com.co

Cod. Ruta: 0 / 0 / 0

El Servicio de envíos de Colombia

Dirección: Calle 18B-35

Ciudad: Pereira

Teléfono: (6) 3456115

Código Postal: 660002 Mail: pereira.mecafetero@4-72.com.co

23 AGO 2024

PDV PEREIRA

FECHA Y HORA DE ENTREGA

Observaciones en la entrega:

ENTREGADO

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. 22133-52 de 18 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	**22133-52**
Fecha Resolución Recurso	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
RECLAMO	265030 de 12 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	572248
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. 22133-52

DE: 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22133 DE 28 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 265030 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 señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado con cédula de ciudadanía No. 16214686 actuando como intermediario del EDIFICIO LOS LAGUITOS 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° 572248 No obstante, sin cumplir este requisito** interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265030-52 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. 572248 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 10 # 17- 21 barrio PINARES DE SAN MARTIN.

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 14824MAC1626R, 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 LAGUITOS P.H

14824MAC1626R

28-08-2024

Señores:

EMPRESA DE ACUEDCUTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP

Pereira

RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN SUBSIDIARIA CONTRA RESOLUCIÓN No. 265030-52 DEL 12-08-2024

UNIDAD RESIDENCIAL LAGUITOS - PROPIEDAD HORIZONTAL MATRÍCULA No. 572248

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

La petición.

Tuvo lugar por la PETICIÓN 12624MAC1626P del 18-07-2024 radicada como RECLAMO No. 265030, 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. 265030-52 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. 265030-52 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:

En primer lugar, se le recuerda al señor mandatario del Edificio **LOS LAGUITOS P.H** que de conformidad con la Ley 142 de 1994 en su artículo 133 en su parte final, el contrato de condiciones de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P tiene concepto de legalidad emitida por la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico del día 15 de Septiembre de 2022, se le recuerda a demás que este contrato se

encuentra vigente pero que en otrora el anterior contrato de condiciones uniformes que era del año 2004 también tenía concepto de legalidad y adicionalmente estaba haciendo referencia a la cláusula de la imposibilidad técnica de la medición de áreas comunes, en ese orden de ideas, se le recuerda que la Empresa para ese tipo de propiedades horizontales emplea un sistema de descontar y repartir de acuerdo con el Capítulo IV Factura y Medición del consumo la cláusula 7 que para el efecto me permito transcribir:

a. **Modalidad I. sistema totalizador.** *Todas las unidades o inmuebles independientes que componen la copropiedad tienen Medición Individual a través de un Micromedidor instalado en la acometida a la entrada de la unidad independiente que registre el consumo de la misma.*

En este evento a cada usuario se le cobrará el valor registrado por su medidor en forma individual, más el valor del cargo fijo correspondiente. El consumo que se cobrará a las áreas comunes a cargo de la administración será la diferencia entre el valor registrado por el medidor totalizador y la sumatoria de los valores registrados por los medidores de las unidades o inmuebles independientes, más el valor del cargo fijo correspondiente.

Por lo tanto, la solicitud de una medición en una condición de micromedidor para determinar un punto en áreas comunes no es un elemento que garantice de manera plena, real y efectiva el derecho que es bilateral para las partes del contrato, en este caso en particular por la forma de las instalaciones hidráulicas, la Empresa debe facturar con un sistema de totalizador y es lo que está aplicando en este caso en particular.

En cuanto al Estudio Técnico, en las visitas técnicas realizadas por el personal de la empresa, en donde ha levantado a mano alzada del esquema hidráulico del edificio decanta las imposibilidades técnicas que se encuentran asociadas, con esta condición y adicionalmente con los planos record que la propiedad horizontal debe poseer en virtud del ejercicio de la Ley 675 que claramente establece que al momento de entregar las áreas comunes a la propiedad horizontal por parte del constructor entre las otras cosas que se deben entregar son los planos record asociados al sistema de los servicios públicos domiciliarios, en este caso particular de acueducto y alcantarillado, por lo tanto, la prueba que solicita reposa en los expedientes de la propiedad horizontal y la Empresa le permite acceder a este esquema que se encuentra planteado. Ahora el señor José Antonio pretende que sea esta prestadora la que especifique el diseño físico y el costo de la obra que contrae el diseño, esta situación que con base en los diseños hidráulicos que la P.H posee y el plano hidráulico elaborado a mano alzada por la Empresa es la propiedad horizontal quien debe solicitar una cotización, si el deseo de la P.H es que sea considerada como un único suscriptor en virtud de lo cual todas la unidades independientes que integran esta propiedad horizontal deberán traer todas sus acometidas hasta el punto de conexión de la red local de la Empresa y las áreas comunes deberán estar independizadas de los sistemas de las unidades privadas, en las mismas condiciones deberán estar las redes asociadas a la red contra incendios que deberán ser independientes de acuerdo con las exigencias establecidas en el RAS 330 del año 2017 y el decreto 1077 del año 2015. Nuevamente se le aclara que la Empresa este tipo de trabajos no los efectúa, porque este tipo de adecuaciones internas son parte de las redes internas y si se quiere hacer una modificación es el suscriptor quien deberá hacer los trámites correspondientes de la cotización.

Se relaciona Visita Técnica que demuestra la imposibilidad técnica para la medición individual de las áreas comunes del Edificio LOS LAGUITOS:

Edificio Laguitos. Torre A.

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

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

Solicitud _____ matricula 572248
Hora de iniciación de visita _____
Dirección del inmueble sic Cll 10 #17-21
uso Residencial
Nombre de quien atiende la visita Fraidiver Urbe
Calidad del que atiende: Guarda
Nombre del administrador Maribel Ortiz
Correo electrónico _____
Teléfono 3117587605
Ficha catastral _____
Número de empleados de las áreas comunes 4

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si [X] No [ ]

No Macromedidor _____ Marca _____ Lectura 268422

Clase B [X] C [ ] R160 [ ] Otro _____

Diámetro 1/2 [ ] 3/4 [ ] 1" [ ] 1 1/2" [ ]
2" [X] 3" [ ] 4" [ ] 6" [ ]

Estado
Buen estado [X] Dañado [ ] Tapado [ ] Directo [ ]
Invertido [ ] Medio lado [ ] Inundado [ ] No tiene [ ]
Con fuga [ ] Frenado [ ] Otro _____

Ubicación Caja [X] Carcamo [ ] Rejilla [ ]
Gabinete [ ] Enterrado en tierra [ ] otro _____

DATOS DE INSTALACIÒN DEL ACUEDUCTO

Fuente de abastecimiento Red local o distribuciòn [X] Fuente Alterna [ ]

Fuente Alterna de abastecimiento uso para lagos.
Aguas lluvias [X] Capacidad del Tanque No hay dato
Pozo o Algibe [ ] Resolución corporaciòn autònoma _____ Año _____
Rehuso del agua [ ] Lo surte otro acueducto [ ] Nombre _____

Diametro de la acometida 1/2 [ ] 3/4 [ ] 1" [ ] 1 1/2" [ ]
2" [X] 3" [ ] 4" [ ] 6" [ ]

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

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

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

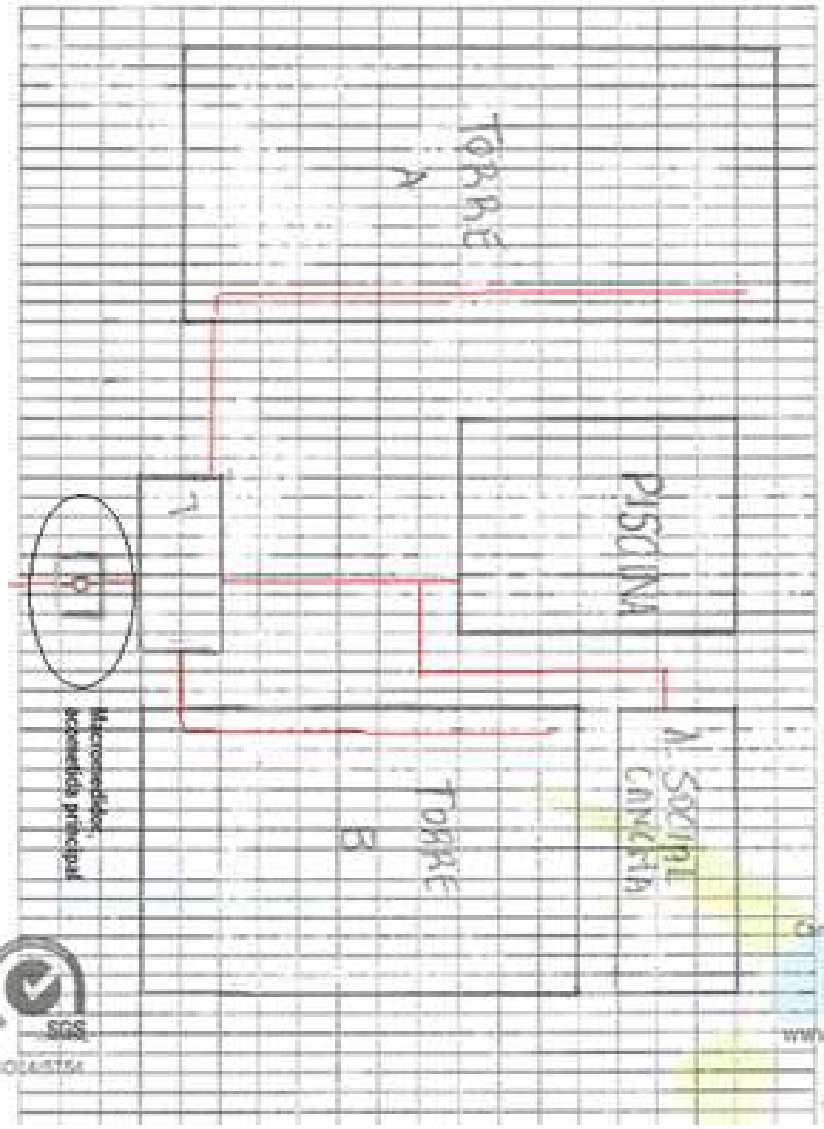
Aguas	REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.

Distancia aproximada de tubería 200 m

Observaciones:

1. Existen planos hidráulicos de la P.H. Si ☐ No ☑
2. Los planos hidráulicos concuerdan con los elaborados a mano alzada. Si ☐ No ☒

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



Sede Ad
PBX: 60
edificio T
Carrera 10 N° 1
Centro c
Vent
Perei
www.aguasyag
NIT 81
SGS
CO04/5754

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

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

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

Tanques por fuera de la Mediciòn: [no]

Observaciones: no

SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)

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

Fraidiver Uribe
Nombre de quien atiende la visita

Daniel Grisales
Nombre del funcionario que hace la visita

Guarda
Calidad de quien atiende la visita
Hora de finalizaciòn de la visita

Obrero.
Cargo

CO14/5755
CO14/5754

M No.	CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES		
1.	Número de entradas del servicio de acueducto: 54	Matrícula de áreas comunes	572248
2.	Puntos de circulación y suministro visibles para las áreas comunes de la P.H.		
3.	Puntos de circulación no visibles hidráulicos para áreas comunes de la P.H	Descripción: Red Interna, diámetro, longitud, material, vida útil de la Red.	PVC. 1/2"
4.	Punto de circulación y suministro de agua existentes antes de los medidores individuales de las Unidades Privadas		
	Clasificación:		
	Descripción	Longitud de red de acometida de cada UP en metros lineales medida desde la derivación de la red interna de la P.H	10 m aprox
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.	540 m aprox.
		Longitud de red hidráulica existente entre la red interna y la derivación a tanques de reserva subterráneos y/o aéreos (Capacidad y registros de mantenimiento).	20 m aprox
5.	Circulación de red contra incendios de la P.H	Si X	No
	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.	mangueras 2"
		Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio	
		Resultado: N. A.	
		La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H	Si

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

En caso de que la red contra incendios no se encuentre conectada a la red interna de la P.H. indicar a que sistema de abastecimiento corresponde, efectuar y evidenciar pruebas.

Resultado:

N.A.

		Si	No
6.	La conexión de acueducto en el punto de instalación de los micromedidores cumple con los parámetros técnicos del código nacional de fontanería y el RAS 330 de 2017.	X	
7.	Las conexiones de acueducto (acometidas de las UP), ¿fueron ejecutadas por la Empresa?		
8.	La Empresa ejecutó interventoría en la construcción de estas conexiones de acometidas:		

10.	Conclusiones generales	POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES	Respuesta: No es viable, la medición individual del area común.

Observaciones adicionales:

- cada apto tiene medidor en su piso correspondiente
- tiene tanque de almacenamiento y se bombea el agua hasta piso 11 entorre A y piso 10 torre B.

Nombre de quien atendió la visita: Fraidiver Urbe C.C: 1004699349 Entidad:

Fecha: Nombre del Supervisor

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

Sede Administrativa
PBX: 696 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17 - 55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

En cuanto a 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, se declara improcedente en cuanto a que la clausula asociada a la forma de facturación es una clausula que posee la viabilidad legal y concepto emitido por parte de la comisión de regulación respecto a los dos contratos que ha regido la relación contractual entre las partes, en virtud de lo cual esta situación no tiene aplicabilidad en este caso en particular, se le recuerda al señor que adicionalmente este tema ya fue resuelto en otras oportunidades, se le recuerda que esta situación constituye una clara configuración de un abuso del derecho de aquellos que están decantados en el articulo 95 de la Constitución Política de 1991 pero adicionalmente se constituye en un posible condición de fraude de resolución administrativa en la medida en que la Empresa a través de la Resolución 261701-52 del 27 de Febrero de 2024 y 21857-52 del 01 de Abril de 2024, ya resolvió esta misma situación.

La Empresa actualmente no práctica sus funciones de áreas comunes de uso residencial sometidas a este tipo de sistemas de facturación, entre tanto se reserva la posibilidad de conformidad con el articulo 130 de la Ley 142 de 1994 hacer valer las obligaciones económicas a través de los procesos ejecutivos ante la jurisdicción ordinaria, además, de conformidad en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 las facturas debidamente emitidas por la Empresa quedan en firme después de cinco periodos pueden hacerse exigible a partir de un proceso de cobro ejecutivo, lo cual efectuara la Empresa, en cuanto, a la información de las unidades individuales se le ha informado al señor José Antonio que el administrador puede acercarse al centro de servicios y solicitar la relación del consumo de las unidades independientes.

Respecto a los hechos se tiene para confirmar y reafirmar lo expresado respecto a las pretensiones, no es posible la medición individual por que no hay garantía de la medición integral de las áreas comunes, no es posible la medición individual por que el diseño hidráulico que presentó en su momento el Edificio era con un sistema donde existía una red interna y de ahí se derivaban las unidades independientes y no es posible la medición individual en la medida en que la medición de las áreas comunes no se basa única y exclusivamente en lo que tiene que ver con los puntos donde se puede hacer una obtención del agua sino que todo el sistema que esta después del macromedidor hace parte del sistema de la red hidráulica interna de la propiedad horizontal, hace parte de los bienes considerados bienes comunes esenciales de conformidad con el articulo 3 de la Ley 675 y que de conformidad con el Decreto 1077 de 2015 Parte 3 Numeral 27, la responsabilidad respecto a las redes internas son responsabilidad del suscriptor y/o usuario y no de la Empresa. Este tema ha sido debidamente decantado por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios no solo en este proceso sino en muchos otros procesos y recientemente respecto de este mismo tema que se ha querido llevar a otras instancias, la imposibilidad técnica se demostró desde el mismo momento en que el constructor decidió escoger este mismo sistema hidráulico y esa imposibilidad técnica quedo ahí de tal forma que la Empresa resolvió la situación fue instalando el macromedidor teniendo como base el diseño hidráulico realizado a mano alzada por el personal de la Empresa y los planos record que debe poseer la P.H, y la lectura del macromedidor se emplea para la facturación por que está permitido por la Ley y por el contrato de condiciones uniformes en virtud de ellos esos saldos no serán objeto de eliminación.

En la actualidad existe una tesis equivoca por parte del señor mandatario pretender que con la instalación micromedidor que hacen por su cuenta y riesgo las P.H para medir puntos como pocetas, shuts de basuras, unos sanitarios, están cumpliendo con la medición integral, no, están cumpliendo con una medición que para ellos les permite controlar unos puntos específicos donde existe un contacto con el suministro con el agua pero no la integridad del sistema de la red y por lo tanto, en caso de llegar a existir micromedidores instalados en las áreas comunes es porque viene siendo una practica que viene siendo usada por los administradores de las P.H, que en un mal entendimiento del ejercicio de la macromedicion de las áreas comunes pretenden que con una instalación realizada por ellos mismos de micromedidor se elimine el sistema de facturación del sistema totalizador.

Lo que se hace con el sistema de facturación es una optimización de los costos asociados al sistema hidráulico de una propiedad horizontal y es un beneficio que se traduce a los usuarios finales en la medida en que al usar unos bienes hidráulicos de manera colectiva optimizan los costos que podrían estar asociados a acometidas individuales que pueden estar entre 1 mts y 100 mts dependiendo del punto de la red local en relación con el punto de la medición de la unidad independiente, por tanto, la imposibilidad técnica no solamente hace referencia a una situación de carácter técnico y hidráulico, sino también una condición de carácter económico, bajo esa teoría la estructura de costos, lo que se presenta es una economía de escala en virtud de la cual usando una misma infraestructura se optimizan los costos que es la red interna y de ahí derivar las acometidas individuales de cada una de las unidades privadas, como en este caso que las 34 unidades pasen de tener acometidas internas de acueducto de 2 o 3 mts a acometidas de 50, 60 m3 o 100 m3, lo que también re implicaría una relocalización del

instrumento de medida, en la medida en que el medidor de la unidad privada seria instalado desde la red central hasta la cajilla donde estaría instalados los medidores de las unidades independientes.

Se falta a la verdad cuando se dice que el actual contrato no tiene concepto de legalidad, el actual contrato si cuenta con concepto de legalidad de la CRAC emitida el 15 de septiembre de 2022

Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico

MINISTERIO DE VIVIENDA, CIUDAD Y TERRITORIO

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

Bogotá, D.C.

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

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

Respetado señor Henao:

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

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

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

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

Cordial saludo,

CARLOS ALBERTO MENDOZA VÉLEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

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

Adicionalmente se anexa el Concepto de Legalidad CRA 1288 de 26 de Abril de 2004:

Comisión de Regulación de Agua Potable Y Saneamiento Básico -CRA-
Ministerio de Ambiente, Vivienda y Desarrollo Territorial
República de Colombia

Libertad y Orden

ISO 9001:2000

Bogotá, D. C., 26 ABR 2004

CRA – OJ 1288
AL RESPONDER FAVOR CITAR ESTE NUMERO

Doctora
MARTHA MANRIQUE
Gerente General
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P.
AGUAS Y AGUAS
Calle 19 N° 9 – 50
Complejo Urbano Diario del Otun
Pereira – Risaralda

ASUNTO: Su comunicación de fecha 3 de marzo de 2004.
Radicación CRA 0665 del 3 de marzo de 2004 y
Radicación CRA 0864 del 18 de marzo de 2004.

Apreciada Doctora:

Después de haber revisado las modificaciones introducidas al documento contentivo del Contrato de Condiciones Uniformes de los Servicios de Acueducto y Alcantarillado de la **"EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. E.S.P."**, le manifestamos, que se ha encontrado en todo conforme a derecho, por tanto, esta Entidad emite concepto de legalidad.

No obstante, le informamos que cualquier modificación que se haga al contrato de condiciones uniformes de la referencia deja sin ningún efecto, para la cláusula modificada, el concepto de legalidad emitido de que goza el resto del contrato.

Cordial Saludo,

CARLOS EDUARDO HERNANDEZ C.
Director Ejecutivo

SJY/JPP

Se aclara que la Empresa no se pronuncio de los ultimos cinco periodos de facturación ya que el señor Jose Antonio reiterativamente solicita es la instalación de micromedición para determinar el consumo de aguas en áreas comunes por diferencia de sus lecturas, en virtud del derencho a la medición y realizar el **ESTUDIO TÉCNICO** con el diseño fisico y el costo de la obra, ante la situación asociada al sistema de facturación la conclusión de la Superintendencia de Servicios Publicos Domiciliarios respecto de casos iguales o similares a este entre los que se decantan EDIFICIO DIARIO DEL OTUN, CONJUNTO RESIDENCIAL TISÚ, entre otros, dijo que la Empresa efectivamente cumple con el regimen legal y contractual para la facturación de este tipo de clientes, por lo tanto, la Empersa no está incurriendo en la vulneración al derecho a la medición real del consumo, y tiene todo el derecho a recibir el precio del consumo registrado bajo esta modalidad.

Así las cosas, La Empresa, no ha incurrido en SAP, como invoca el señor López, para buscar

que se le concedan sus pretensiones, ya sea buscando un error del funcionario por omisión de las reiterativas pretensiones que manifiesta o que el profesional de la SSPD, considere que fue evasiva la respuesta al brindar respuesta clara, concreta y de fondo, porque no han tenido ni tienen un medidor de control, y técnicamente presenta imposibilidad para medición individual de las áreas comunes del **EDIFICIO LOS LAGUITOS P.H.**

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión 265030-52 de 12 de Agosto de 2024 y NO ACCEDE a las pretensiones del escrito del reclamo, ni del escrito del recurso, porque no se ajustan a Derecho y existe imposibilidad técnica para determinar el consumo del área común con un micromedidor del EDIFICIO LOS LAGUITOS P.H. y el consumo facturado en los períodos de Septiembre de 2023 a Enero de 2024, son correctos y no se accede a modificar, tampoco se accede a conceder efectos de SAP, porque se emitió respuestas a cada uno de los puntos requeridos de forma clara y de fondo, y se brindó información la cual no versa sobre asuntos del artículo 154 de la Ley 142 de 1994. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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:

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

1. *Cuando contra ellos no proceda ningún recurso, desde el día siguiente al de su notificación, comunicación o publicación según el caso.*
2. *Desde el día siguiente a la publicación, comunicación o notificación de la decisión sobre los recursos interpuestos.*
3. *Desde el día siguiente al del vencimiento del término para interponer los recursos, si estos no fueron interpuestos, o se hubiere renunciado expresamente a ellos.*
4. *Desde el día siguiente al de la notificación de la aceptación del desistimiento de los recursos.*
5. *Desde el día siguiente al de la protocolización a que alude el artículo 85 para el silencio administrativo positivo. "*

LEY 1755 DEL 2015

Artículo 19. Peticiones irrespetuosas, oscuras o reiterativas. *Toda petición debe ser respetuosa so pena de rechazo. Solo cuando no se comprenda la finalidad u objeto de la petición esta se devolverá al interesado para que la corrija o aclare dentro de los diez (10) días siguientes. En caso de no corregirse o aclararse, se archivará la petición. En ningún caso se devolverán peticiones que se consideren inadecuadas o incompletas.*

Respecto de peticiones reiterativas ya resueltas, la autoridad podrá remitirse a las respuestas anteriores, *salvo que se trate de derechos imprescriptibles, o de peticiones que se hubieren negado por no acreditar requisitos, siempre que en la nueva petición se subsane.*

- ✓ **Decreto 1077 de 2015, específicamente e artículo 2.3.1.3.2.3.13**, que en su parte pertinente dispone: *"(…) Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.*

- ✓ **Concepto del Grupo de Reacción Inmediata de la Dirección Técnica para la Gestión de Acueducto y Alcantarillado de la Superintendencia De Servicios Públicos Domiciliarios (SSPD No. 20164100680421)**, estableció que la facturación par áreas comunes con base en los registros del totalizador es procedente, sólo cuando no es técnicamente posible su medición, para lo cual, se transcribe lo pertinente: *"Así las cosas, encuentra esta coordinación que la facultad de la Empresa Aguas y Aguas de Pereira S.A., para realizar el cobro del servicio de acueducto a través de la diferencia entre el volumen registrado por el medidor totalizador y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales, está dada no porque las unidades inmobiliarias cuenten con una sola acometida de entrada ; sino porque no es técnicamente posible la medición del agua que fluctúa entre la red de acueducto que parte desde el punto de entrega de la acometida y el punto donde se encuentran ubicados cada uno de los medidores de las unidades privadas.*

Lo anterior, teniendo en cuenta que las redes internas desplegadas al interior de una unidad inmobiliaria son susceptibles de fugas, filtraciones y puntos hidráulicos o conexiones irregulares que dificultan controlar la totalidad de los consumos que se generan al interior de la copropiedad."

- ✓ **Concepto No. SSPD (515) del 30-07-2018** a través del cual sin vacilación indican que los daños, mantenimiento y reparación de las redes internas de servicios públicos de una P.H son responsabilidad de la persona que surge por imperio de la Ley 675 de 2001, así las cosas si se tiene que la RED INTERNA HIDRÁULICA de las áreas comunes es de P.H, el volumen de agua que circula por ella, que llega sin medición individual antes de las unidades privadas, no es de aquellos volúmenes de agua no contabilizada que deben ser asumidos por la Empresa, y que justamente por la imposibilidad de la medición debe ser asumida por ellos, y no puede perderse por la Empresa.

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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."*

Se debe tener presente y sumo cuidado que el mandatario, señor López, con sus acostumbradas tretas, podría inducir al error a cualquiera de los funcionarios de ambas entidades, configurando así un posible **FRAUDE PROCESAL**.

Código Penal Colombiano. Art 453:

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

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

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

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 265030-52 de 12 DE AGOSTO DE 2024, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión al señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo. .

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE SEPTIEMBRE DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22134-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLADYS INFANTE** 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	**22134-52**
Fecha Resolución Recurso	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
RECLAMO	265557 de 26 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	GLADYS INFANTE
Identificación del Peticionario	55056931
Matrícula No.	1591387
Dirección para Notificación	CL 8 BIS # 15- 33 APTO 303 LOS ALPES

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. 22134-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22134 DE 29 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 265557 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 (la) señor(a) GLADYS INFANTE, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 55056931 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265557-52 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. 1591387 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 8 BIS # 15- 33 APTO 303, Barrio LOS ALPES en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 por el cobro del consumo que la empresa realizó en agosto, donde se adicionaron 85 m3 que estaban pendientes del mes de marzo y considera que la Empresa no puede cobrar consumos de periodos superiores a 5 meses, solicita reliquidar, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 21 de AGOSTO de 2023 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida ***C17LA148733AA*** en buen estado registraba una lectura acumulada de 1138 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno, habita una persona.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de **marzo 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 100 m3 que registró el equipo de medida **se facturaron 15 m3**, quedando pendiente **por facturar 85 m3**, y en el período de **agosto de 2024**, se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose

inconsistencia en el reporte de la lectura, al verificar el estado de la acometida y el medidor se encontraron en buen estado, por lo tanto, el personal del Grupo de Facturación procedió a liquidar los metros cúbicos que se encontraban pendientes, y a los **15 m3** que registró el equipo de medida en **agosto** se **le agregaron 85 m3** de los dejados de facturar en el período anterior, para un **total de consumo facturado de 100 m3** lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994., y la Empresa se encontraba dentro de los 5 meses para cobrar el consumo pendiente de marzo.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de AGOSTO DE 2024 , cobrando el consumo que registró el medidor en dicho periodo equivalente a 15 m3.

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

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."

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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."

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-683016** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	483	0	0	-3	-4	1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	483	2	87	3567	155173	-151606
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	483	2	87	4345	189011	-184666
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	483	2	87	5147	223915	-218768
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	483	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	483	2	87	3011	130985	-127973

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 GLADYS INFANTE en contra de la Resolución No. 265557-52 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. 1591387 la suma de **-683016**. 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 18 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

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. 22136-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CONSUELO MEJIA** 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	**22136-52**
Fecha Resolución Recurso	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
RECLAMO	265627 de 23 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	CONSUELO MEJIA
Identificación del Peticionario	25054350
Matrícula No.	563015
Dirección para Notificación	CL 27 # 1- 55 GUALANDAY

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. 22136-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22136 DE 30 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 265627 DE 21 DE AGOSTO DE 2024**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CONSUELO MEJIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 25054350 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265627-52 de 23 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. 563015 Ciclo 3, ubicada en la dirección CL 27 # 1- 55, Barrio GUALANDAY en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-8.

Que el recurrente por escrito presentado el día 30 DE AGOSTO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo del periodo de agosto de 2024, y revisar cobro de septiembre, no han tenido fugas, el medidor fue cambiado, así: al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 22 de AGOSTO DE 2024 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con equipo de medida NUEVO, el cual registra a la fecha 1 m3, se revisaron las instalaciones internas y la acometida y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas., Se encuentra pendiente grabar el número del medidor nuevo.
.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de AGOSTO DE 2024, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor anterior, el cual avanzó en este periodo 33 m3, igualmente se observa que el medidor nuevo en el período de septiembre avanzó 7 m3 y el sistema liquidó consumo promedio de 13 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al

promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de AGOSTO DE 2024, cobrando el consumo promedio, equivalente a 9 m3. e igualmente en el periodo de septiembre, se modifica a los 7 m3 que registró el medidor.

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

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-136359** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	470	9	33	19553	71694	-52141
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	470	7	13	15208	28243	-13035
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	470	0	0	-1	-3	1
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-8	470	9	13	-2942	-4249	1307
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-8	470	9	13	-2483	-3587	1104
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	470	9	33	23164	84933	-61770
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-9	470	7	13	-2288	-4249	1961
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	470	7	13	18016	33459	-15442
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-9	470	7	13	-1931	-3587	1655

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 CONSUELO MEJIA en contra de la Resolución No. 265627-52 de 23 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. 563015 la suma de **-136359**. 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22135-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

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

Recurso No	**22135-52**
Fecha Resolución Recurso	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
RECLAMO	265361 de 22 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	LUZ AMPARO ECHEVERRI MORENO
Identificación del Peticionario	24944350
Matrícula No.	389940
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 41 CORALES

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. 22135-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22135 DE 30 DE AGOSTO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 265361 DE 2 DE AGOSTO DE 2024**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora LUZ AMPARO ECHEVERRI MORENO, identificada con cédula de ciudadanía No. 24944350 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265361-52 de 22 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. 389940 Ciclo 11, ubicada en la dirección MZ 1 CS 41, Barrio CORALES en el periodo facturado 2024-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 30 DE AGOSTO DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la *decisión usuario inconforme con el cobro de la facturación de agua acumulada, nos dice que porque se le está cobrando este consumo desde hace 6 meses, que porque no se le cobro en este tiempo, pide que se revise y reeliquide*

Por medio del presente escrito y con fundamento en la ley 142 de 1994. o Regimen de servicios públicos domiciliarios, presento Recurso de Reposición en Subsidio de Apelación, para que se modifique la decisión tomada a traves de la Resolución 265361-52 del 22 de Agosto.

Porque: Segun el Artículo 150 de la ley 142 de 1994, establece que. Al cabo de 5 Meses, de haber entregado los facturas, las Empresas no podrá cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omision o investigación de observaciones significativas frente a consumos anteriores.

por esta Razon pido que no se me cobre este consumo.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, por lo tanto, el actuar de la Empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **JULIO DE 2024**, facturó 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*." Mas 127 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de Febrero de 2024, sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó 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 **JULIO de 2024 a 13 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 **-949081** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	483	0	0	-5	0	-5
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-7	483	0	126	0	160685	-160685
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	483	0	0	-3	-2	-1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-7	483	0	126	0	190359	-190359
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	483	0	126	0	273740	-273740
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	483	0	126	0	324291	-324291

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por LUZ AMPARO ECHEVERRI MORENO en contra de la Resolución No. 265361-52 de 22 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. 389940 la suma de **-949081**. 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 18 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. 22139-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHON JAIRO JIMENEZ** 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	**22139-52**
Fecha Resolución Recurso	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
RECLAMO	265455 de 9 DE AGOSTO DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JHON JAIRO JIMENEZ
Identificación del Peticionario	4337804
Matrícula No.	977926
Dirección para Notificación	CL 97 # 15- 70 BLQ 2 APTO 101 BELMONTE

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. 22139-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22139 DE 2 DE SEPTIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 265455 DE 8 DE AGOSTO DE 2024**

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor JHON JAIRO JIMENEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 4337804 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265455-52 de 9 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. 977926 Ciclo 13, ubicada en la dirección CL 97 # 15- 70 BLQ 2 APTO 101, Barrio BELMONTE en el periodo facturado 2024-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 02 DE SEPTIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión usuario inconforme con el cobro de la facturación del mes de julio me dicen que me están cobrando unos consumos dejados de facturar, de los meses de enero, febrero y marzo, no estoy de acuerdo porque no me los cobraron y ahí mismo se había hecho reclamo, pero ahora me los cobran y son de más de 6 meses, entones la ley es solo para nosotros no más? se viene hacer reclamo después de 6 meses y dicen que solo son hasta 5, pido revisión y reliquidación, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 09 de Septiembre de 2024, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el Medidor No. P1715MMRSA96369AA el cual registra una lectura acumulada de 1693 m3. instalaciones en buen estado, no se detectaron daños.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Julio de 2024, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.” más 67 m3 de consumo acumulado pendiente por facturar del periodo de Enero de 2024.

- *En el periodo de **Enero de 2024** el predio tuvo una diferencia de lectura de **83 m3** de los cuales se le facturaron **16 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **67 m3** pendientes por facturar.*

Se observa que, el consumo efectivamente se incrementó en el periodo de Enero de 2024 la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, igualmente el grupo de previa a la facturación contaba con 5 meses para recuperar el consumo pendiente por desviación significativa y el consumo de Enero de 2024, tenía plazo para recuperarlo hasta Junio de 2024 y no se realizó es decir es inoportuno, art. 150 de la Ley 142 de 1994, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período de facturación de **Julio de 2024 a 15 m3 consumo por promedio.**

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **JULIO de 2024 a 15 m3** consumo por promedio, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición. y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido.

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

El inciso primero del Artículo 146 de la ley 142 de 1994 *el cual consagra:*

> *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.*
>
> *Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*
>
> *Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.*
>
> ***El artículo 149 de la ley 142 de 1994****, "Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará*

con base en los períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios e circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

***Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas**.*

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

Así mismo, el Contrato de Condiciones Uniformes Numeral 2, Clausula Vigésima Segunda Titulo VII:

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. FACTURACION

*"**De la determinación del consumo:** Cuando exista medidor de agua, el consumo se determinara por la diferencia entre la lectura cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta deberán fluctuar entre 28 y 32 días. Articulo 146 Ley 142 de 1994."*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-318001** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	483	2	69	4345	149905	-145560
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	483	2	69	5147	177588	-172441

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 JHON JAIRO JIMENEZ en contra de la Resolución No. 265455-52 de 9 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. 977926 la suma de **-318001**. 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 18 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. 265947-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ESTHER HINCAPIE** 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	**265947-52**
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ESTHER HINCAPIE
Matrícula No	82263
Dirección para Notificación	CL 11 # 11- 45COROCITO

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. 265947-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265947 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 la señora ESTHER HINCAPIE identificado con C.C. No. 42130680, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 265947 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 82263 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 11 # 11- 45 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° P2015MMRAL134689AA, al predio de matrícula **N° 82263** se le han generado cobro por concepto de instalación domiciliaria que se dan por el Cambio de Acometida de Alcantarillado realizado por un valor de **$ 3.046.666,81 pesos**, con el cumplido **Nro 381193484,** diferidos a 36 cuotas, y de las cuales ya se han facturado 2 cuotas, según lo evidencia nuestro sistema de información comercial así:

Primer Nombre	ESTHER	Nombre Predio	ESTHER GOMEZ HINCAPIE	Dirección	CL 11 # 11- 45
Segundo Nombre		Nit Predio	42130680	Cédula Predio	
Primer Apellido	HINCAPIE	E-Mail		Dirección Ayuda	
Segundo Apellido		Barrio	COROCITO - VILLAVICENCIO	Ciclo	CICLOS 1 — Ruta RUTA 4
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	1.17A-Villavicencio A

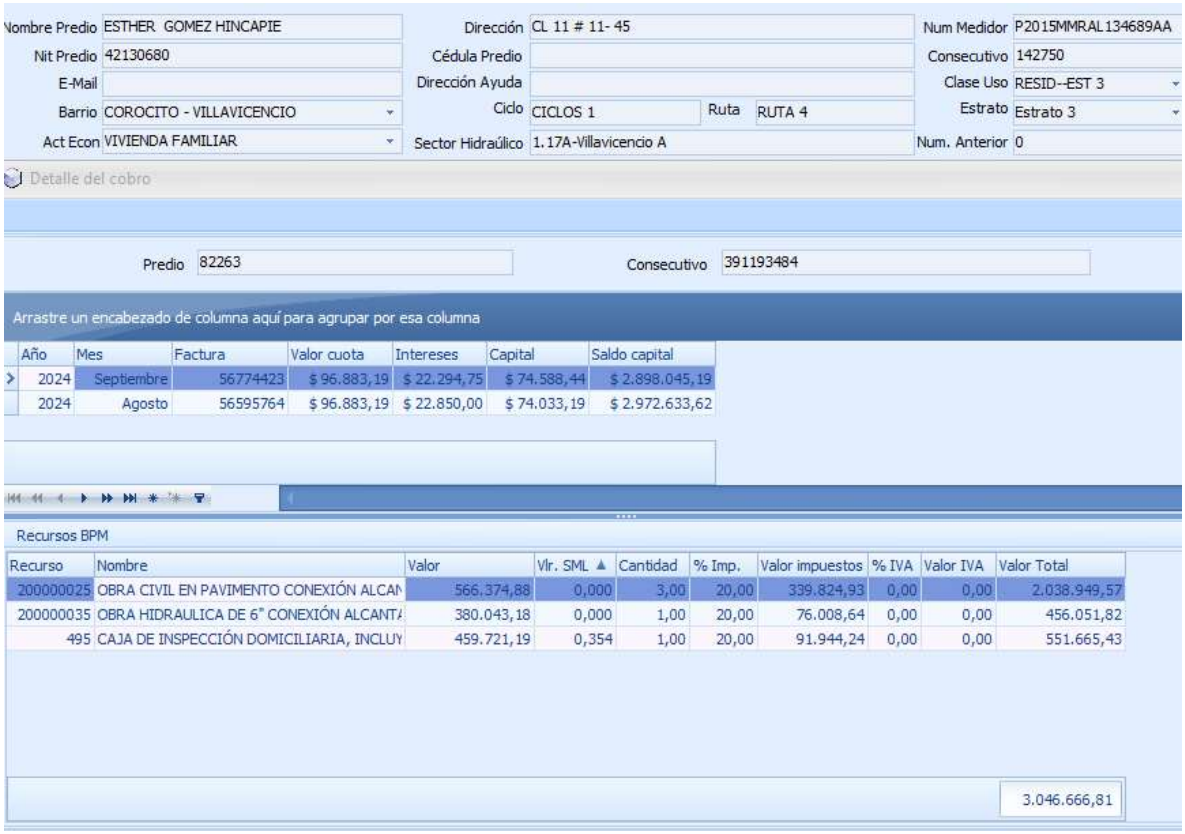
Resumen | PQR | Otros cobros | BPM

Diferidos | Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas
Servicio : ACUEDUCTO											
391193484	INST.DOM ACUEDUCTO	1/08/2024	DIFER	VIGENTE	2024	Julio	$ 3.046.666,81	$ 96.883,19	$ 3.294.028,46	$ 2.898.045,19	36
							$ 3.046.666,81		$ 3.294.028,46		

De igual modo, se comparte la información detallada de las cuotas y los recursos utilizados facturados en la Instalación domiciliaria así:



Nombre Predio	ESTHER GOMEZ HINCAPIE	Dirección	CL 11 # 11- 45	Num Medidor	P2015MMRAL134689AA
Nit Predio	42130680	Cédula Predio		Consecutivo	142750
E-Mail		Dirección Ayuda		Clase Uso	RESID--EST 3
Barrio	COROCITO - VILLAVICENCIO	Ciclo	CICLOS 1 / Ruta RUTA 4	Estrato	Estrato 3
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	1.17A-Villavicencio A	Num. Anterior	0

Detalle del cobro

Predio 82263 Consecutivo 391193484

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2024	Septiembre	56774423	$ 96.883,19	$ 22.294,75	$ 74.588,44	$ 2.898.045,19
2024	Agosto	56595764	$ 96.883,19	$ 22.850,00	$ 74.033,19	$ 2.972.633,62

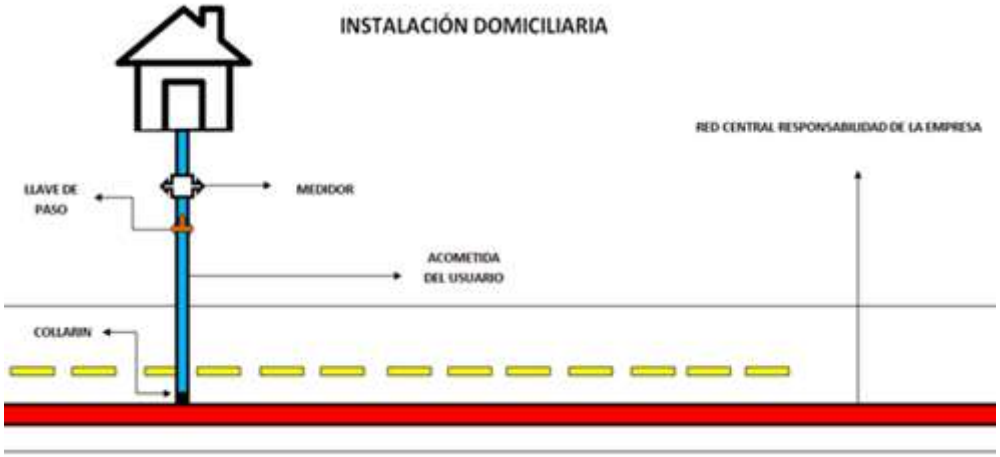
Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SML	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
200000035	OBRA HIDRAULICA DE 6" CONEXIÓN ALCANTA	380.043,18	0,000	1,00	20,00	76.008,64	0,00	0,00	456.051,82
495	CAJA DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA, INCLUY	459.721,19	0,354	1,00	20,00	91.944,24	0,00	0,00	551.665,43

3.046.666,81

Se establece entonces con la **OT 4255650**, que se atendió el Cambio de Acometida de Alcantarillado realizado en el predio, en referencia a la realización del proceso y los recursos allí utilizados para llevarlo a cabo.

Por otro lado, se debe resaltar que los usuarios tienen una percepción equivocada sobre responsabilidad de las redes de la Empresa y la acometida de los usuarios. Sin embargo, es importante aclarar que la acometida de acueducto y alcantarillado son **la *derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble***, por lo tanto la acometida y sus accesorios corre bajo la responsabilidad del **usuario o suscriptor**, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices**,** como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



Se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil, por tanto, no es una decisión que toma al funcionario que realiza la reparación, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

Cabe anotar que, ante pruebas fehacientes es el usuario responsable de la acometida del predio y los accesorios de la misma

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos de instalación domiciliaria por el Cambio de Acometida de Alcantarillado realizados en el predio, **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando cobro la instalación domiciliaria requeridas en el predio para el cambio de acometida de alcantarillado, y se realizaron los cobros necesarios de acuerdo a los recursos utilizados en este proceso relacionado en la solicitud, por lo cual, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora ESTHER HINCAPIE, por lo tanto, los valores facturados 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 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 ESTHER HINCAPIE identificado con C.C. No. 42130680 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 ESTHER HINCAPIE enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 11 # 11- 45 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ESTHER HINCAPIE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 82263 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 18 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. 265973-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MONICA MARIA OSORIO TORO** 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	**265973-52**
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MONICA MARIA OSORIO TORO
Matrícula No	838094
Dirección para Notificación	CR 30 # 11- 55 A.COMUN 00SEC LOS ALAMOS

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. 4584875

Resolución No. 265973-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265973 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 la señora MONICA MARIA OSORIO TORO identificada con C.C. No. 30315289, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265973 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 838094 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 30 # 11- 55 A.COMUN 00 en los periodos facturados 2024-8,2024-7.

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

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

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

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

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

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

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **838094**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado	Observación

Agosto	44 m3	234 m3	-190 m3	31 m3	El consumo del totalizador presenta irregularidad registro menos de los que consumieron las hijas (Submedición) (Art. 146-Ley 142/94).
Julio	431 m3	227 m3	204 m3	30 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94) Queda pendiente por facturar 174 m3

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 02 de Septiembre de 2024 por parte del equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que la PROPIEDAD HORIZONTAL cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida principal tiene instalado el TOTALIZADOR 06249254 el cual registra una lectura acumulada de 71042 m3. SE REVISO EL INMUEBLE Y EL TOTALIZADOR registra el consumo de 18 unidades independientes y se observaron: *Totalizador mide para áreas comunes y 18 casas cada una con medidor de media pulgada, áreas comunes con: tanque de reserva, baño portería, poceta; no fue posible revisar el tanque de reserva, el candado no abrió.*

Se verifica el módulo de lecturas y el consumo del totalizador presenta irregularidad, este se encuentra registrando menor consumo que lo que consumieron las hijas, se evidencia en el sistema que la empresa está facturando consumo promedio de 30 m3 y 31 m3.

Se comisiona al Departamento de Control de Perdidas No Técnicas para que verifiquen el funcionamiento del macromedidor y determinen si es necesario realizar el cambio de equipo de medida.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la matrícula No. **838094** por la Empresa, respecto a los períodos de **JULIO, AGOSTO, DE 2024,** no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el parágrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

35. ***Multiusuarios.*** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MONICA MARIA OSORIO TORO

identificado con C.C. No. 30315289 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) MONICA MARIA OSORIO TORO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 30 # 11- 55 A.COMUN 00 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MONICA MARIA OSORIO TORO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 838094 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 18 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. 265946-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ AMPARO ECHEVERRI 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	**265946-52**
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	LUZ AMPARO ECHEVERRI MORENO
Matrícula No	389940
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 41CORALES

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. 4584857

Resolución No. 265946-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265946 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 la señora LUZ AMPARO ECHEVERRI MORENO identificado con C.C. No. 24944350, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265946 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 389940 Ciclo: 11 ubicada en: MZ 1 CS 41 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 **03 de Septiembre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO **"*previamente se llamó por vía telefónica a la reclamante y dice estar lejos, estando en el predio la persona que atiende está ocupada, no puede atender, entonces desde el medidor no se observan anomalías. Equipo de medida P1915MMRAL120151AA lectura 1668 m3*".**

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período 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 120 m3 de consumo acumulado pendiente por facturar del periodo de Febrero de 2024.

En el periodo de Febrero de 2024 el equipo de medida registro un consumo de **268 m3** de los cuales de facturaron **16 m3** consumo promedio *(mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **252 m3** pendientes por facturar.*

Se observa que el consumo efectivamente se incrementó en el periodo de Febrero de 2024 la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, igualmente el grupo de previa a la facturación contaba con 5 meses para recuperar el consumo pendiente por desviación significativa y el consumo de Diciembre de 2023 y Enero de 2024, tenía plazo para recuperarlo hasta Julio de 2024 y no se realizó es decir es inoportuno, art. 150 de la Ley 142 de 1994, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período de facturación de **Agosto de 2024 a 13 m3 consumo por diferencia de lectura.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-903885** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA	2024-8	483	0	0	-3	-4	1

DECENA ALCANTARILLADO							
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	483	0	0	-5	0	-5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	483	0	120	0	308849	-308849
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	483	0	120	0	260705	-260705
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	483	0	120	0	153034	-153034
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	483	0	120	0	181294	-181294

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 LUZ AMPARO ECHEVERRI MORENO identificado con C.C. No. 24944350 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) LUZ AMPARO ECHEVERRI MORENO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 41 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 ECHEVERRI MORENO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 389940 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 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265959-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ESNEDA ARENAS** 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	**265959-52**
Fecha Resolución	19 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA ESNEDA ARENAS
Matrícula No	869503
Dirección para Notificación	CR 38 C # 71- 20URBANIZACION 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. 4584867

Resolución No. 265959-52

DE: 19 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265959 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 la señora MARIA ESNEDA ARENAS identificada con C.C. No. 42065855, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 265959 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 869503 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CR 38 C # 71- 20 en el periodo facturado 2024-8.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 869503** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	1058 m3	1044 m3	14 m3	14 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **11 de Septiembre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas.** ***Equipo de medida P1515MMRSA63259AA lectura actual 1062 m3*****".** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

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

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **869503** 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, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ESNEDA ARENAS identificado con C.C. No. 42065855 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 ESNEDA ARENAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 38 C # 71- 20 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 ESNEDA ARENAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 869503 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 19 DE SEPTIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265955-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DORIS TORO** 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	**265955-52**
Fecha Resolución	19 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA DORIS TORO
Matrícula No	868620
Dirección para Notificación	CL 72 # 38 C- 08URBANIZACION 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. 4584865

Resolución No. 265955-52

DE: 19 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265955 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 la señora MARIA DORIS TORO identificada con C.C. No. 42091144, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265955 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 868620 Ciclo: 12 ubicada en: CL 72 # 38 C- 08 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 **10 de Septiembre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN **"*Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas. Equipo de medida P1315MMCEL38013AA lectura 1262 m3*".**

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período 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 26 m3 de consumo acumulado pendiente por facturar del periodo de Enero de 2024.

En el periodo de Enero de 2024 el equipo de medida registro un consumo de **33 m3** de los cuales de facturaron **7 m3** consumo promedio *(mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **26 m3** pendientes por facturar.*

Se observa que el consumo efectivamente se incrementó en el periodo de Enero de 2024 la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, igualmente el grupo de previa a la facturación contaba con 5 meses para recuperar el consumo pendiente por desviación significativa y el consumo de Enero de 2024, tenía plazo para recuperarlo hasta Junio de 2024 y no se realizó es decir es inoportuno, art. 150 de la Ley 142 de 1994, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período de facturación de **Agosto de 2024 a 16 m3 consumo por diferencia de lectura.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-123407** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO	2024-8	483	3	29	6518	63004	-56486

ACUEDUCTO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	483	3	29	7721	74638	-66917
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	483	0	0	-4	-3	-1
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	483	0	0	-3	0	-3

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 DORIS TORO identificado con C.C. No. 42091144 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 DORIS TORO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 72 # 38 C- 08 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 DORIS TORO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 868620 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 19 DE SEPTIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 265996-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO FERNANDO 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	**265996-52**
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	DIEGO FERNANDO LOPEZ
Matrícula No	210344
Dirección para Notificación	CL 28 # 7- 35 LC 00 PS 1LAGO URIBE

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. 4599875

Resolución No. 265996-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 265996 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 DIEGO FERNANDO LOPEZ identificado con C.C. No. 10126993, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 265996 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 210344 Ciclo: 2 ubicada en: CL 28 # 7- 35 LC 00 PS 1 en los periodos facturados 2024-4,2024-5,2024-7,2024-8.

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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Xiomara Jimenez 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° H23VA791580 el cual registra una lectura acumulada de **49 m3*. Se visitó predio local, se revisaron instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra leve consumo con llaves cerradas.***

Es de tener en cuenta la observación **" MEDIDOR REGISTRA LEVE CONSUMO CON LLAVES CERRADAS"** es posible que en el predio se presente una fuga interna, y 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 de los periodos de **ABRIL, MAYO, JULIO** y **AGOSTO de 2024** generando cobro, por consumo por promedio del predio antes de presentarse la desviación significativa que es de **4 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.210344** por la Empresa, respecto a los períodos de **ABRIL, MAYO, JULIO** y **AGOSTO de 2024, serán objeto de modificación**, por lo cual, **SE PROCEDE** 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 **-655733** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-4	408	4	35	9984	87363	-77378
AJUSTE A LA DECENA	2024-5	408	0	0	-4	-1	-3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	408	4	23	5101	29331	-24230
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	408	4	23	10295	59196	-48901
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	408	4	23	6043	34748	-28705
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-4	408	4	35	4944	43261	-38317
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-4	408	4	35	5861	51282	-45421
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-5	408	4	24	6043	36259	-30216
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-7	408	4	22	5101	28056	-22955
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	408	0	0	-3	-4	1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-4	408	0	0	-1	-4	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-5	408	4	24	8690	52141	-43451
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	408	0	0	-3	-1	-2
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	408	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA	2024-4	408	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	408	4	22	10295	56622	-46327
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-4	408	4	35	8423	73698	-65276
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-5	408	4	24	5101	30607	-25506
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-5	408	0	0	-3	-1	-1

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-5	408	4	24	10295	61770	-51475
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	408	4	23	8690	49968	-41278
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	408	4	22	8690	47796	-39106
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-7	408	4	22	6043	33237	-27194

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por DIEGO FERNANDO LOPEZ identificado con C.C. No. 10126993 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 DIEGO FERNANDO LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 28 # 7- 35 LC 00 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIEGO FERNANDO LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 210344 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 18 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. 266055-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELIZABETH MACIAS CANO** 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	**266055-52**
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ELIZABETH MACIAS CANO
Matrícula No	743682
Dirección para Notificación	CR 17 A # 84- 114 CS 16VILLA OLIMPICA

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. 4600400

Resolución No. 266055-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266055 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 ELIZABETH MACIAS CANO identificado con C.C. No. 41896670, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266055 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 743682 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 17 A # 84- 114 CS 16 en los periodos facturados 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Maria Cielo Cano 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° P1415MMRSA53512AA el cual registra una lectura acumulada de **1493 m3*. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, no fugas, medidor no reagistra consumo con llaves cerradas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JULIO de 2024** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio, y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **24 m³**, en el periodo de Julio avanzó de **1428 m³** a **1452 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:

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 **MEDIDOR NO SE PUEDE LEER – CERRADO NO HAY LLAVES**, se procedió a generar facturación por promedio de **25 m³** para el periodo. Cabe anotar que, **el usuario debe propiciar las condiciones necesarias para que el equipo técnico acceda al equipo de medida, obteniendo con ello, el adecuado y correcto registro de los consumos del predio**.

Así las cosas, este el Consumo Promedio registrado de acuerdo al histórico de consumos del predio, 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.*

Cabe anotar que, los consumos serán ajustado y modificados al verificar la lectura acumulada en el próximo periodo facturaciòn.

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. 1916543** por la Empresa, respecto a los Periodos de **JULIO** y **AGOSTO de 2024, SON CORRECTOS**, 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.**

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 ELIZABETH MACIAS CANO identificado con C.C. No. 41896670 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 ELIZABETH MACIAS CANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 A # 84- 114 CS 16 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ELIZABETH MACIAS CANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 743682 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 18 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. 266020-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIEGO ANTONIO RODRIGUEZ** 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	**266020-52**
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	DIEGO ANTONIO RODRIGUEZ
Matrícula No	806612
Dirección para Notificación	rosamarph@gmail.comCAÑARTE

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. 4600240

Resolución No. 266020-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266020 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 DIEGO ANTONIO RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 18598110, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266020 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 806612 Ciclo: 5 ubicada en: CR 13 # 50- 180 en el periodo facturado 2024-6,2024-8.

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).

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

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

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

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

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

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **806612**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	12539 m3	12539 m3	0 m3	12 m3	Cobro Por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 de septiembre de 2024 por parte del equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que la PROPIEDAD HORIZONTAL cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida principal tiene instalado el TOTALIZADOR F.F005787-08 el cual registra una lectura acumulada de 12653 m3. SE REVISÓ EL INMUEBLE Y EL TOTALIZADOR registra el consumo de 6 unidades independientes y se observó: Totalizador mide para edificio con 6 apartamentos en las áreas comunes solo hay un baño y una llave terminal, no hay fugas en área comunes anexo fotos del medidor y la lectura actual.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **agosto de 2024,** se reportó en el sistema la novedad de "**MEDIDOR NO SE PUEDE LEER"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio**,** más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **agosto de 2024**, la Empresa facturó un consumo promedio en cumplimiento a la ley 142 de 1994, *Artículo 146, " 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".*

El consumo promedio que se le facturó al predio, ***con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario****,* ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico, pero se evidencia que el medidor avanzo (12539 m3 a 12653) arrojando una diferencia 114 m3 y las hijas han registrado en los periodos de agosto 57 m3 y septiembre 75 m3 para un total de 132 m3, mostrando que el predio está presentando submedicion, por ende, se procede a factura por promedio historico de 9 m3 el periodo de agosto de 2024 y se le informa al usuario que se debe remitir el equipo de medida al area de Control de Perdidas no Tecnicas para que incie el proceso de socilización y cambio de medidor por avance tecnologico.

Respecto al periodo de junio de 2024 de tomo lectura y se ajustó consumo, se facturo lo que le corresponde.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-24108** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	421	9	12	13550	18067	-4517
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	421	9	12	16052	21403	-5351

CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	421	9	12	19553	26070	-6518
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	421	9	12	23164	30885	-7721
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	421	0	0	-2	0	-2

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."*

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el parágrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

35. ***Multiusuarios.*** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

RESOLUCIÓN RAS 330 DE 2017:

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por DIEGO ANTONIO RODRIGUEZ identificado con C.C. No. 18598110 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DIEGO ANTONIO RODRIGUEZ enviando citación a Correo Electrónico:, rosamarph@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIEGO ANTONIO RODRIGUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 806612 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 18 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. 266080-52 de 19 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GERMAN PULGARIN 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	**266080-52**
Fecha Resolución	19 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	GERMAN PULGARIN RAMIREZ
Matrícula No	750885
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 10ALFA

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. 4601624

Resolución No. 266080-52

DE: 19 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266080 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 GERMAN PULGARIN RAMIREZ identificado con C.C. No. 10995391, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266080 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 750885 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: MZ 2 CS 10 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 9 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor GERMAN PULGARIN RAMIREZ como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA95725AA el cual registra una lectura acumulada de **861 m3.** ***Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente.***

Asi las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **750885**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodo 2024	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación	Observación General
Agosto	860	860	36	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 36 m3 pendientes del mes 3. Se revisó y no se encontraron daños de agua.
Agosto	860	860	0	SIN OBSERVACION	SIN CONSUMO PROMEDIO <= 8
Marzo	730	689	5	Cons.Pendte x facturar Res_006	Previa de oficina.
Marzo	730	689	41	SIN OBSERVACION	

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

- En el periodo de **Marzo de 2024** se generó una diferencia de lectura de **41 m³**, de los

cuales se le facturaron **5 m³** por concepto de Diferencia de lectura, dejando así un consumo acumulado de **36 m³** pendientes por facturar, mientras se evidencia la causal del incremento en el consumo registrado.

- En el periodo de **Agosto de 2024,** se facturó **0 m³** por Diferencia de lectura en este periodo, a los cuales se le sumaron los **36 m³** pendientes para el total de **36 m³.** Con la observación: ***Se cobran 36 m3 pendientes del mes 3. Se revisó y no se encontraron daños de agua.***

Es de anotar que, se adjunta la respectiva revisión de Previa realizada en cumplimiento del debido proceso, así:

TIPO CTA: N

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA SAS E.S.P.
SUBGERENCIA COMERCIAL - NOTIFICACION DE VISITA
REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACIÓN.

Pereira, Mes: 07 Día: 24 del Año 24 HORA: 10:47

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:750885 Ciclo:13 Ruta:3 Consecutivo: 2300
Dirección: MZ 2 CS 10, ALFA
Nro. Medidor:P1715MMRSA95725AA **Uso:** RESID--EST 4
L.actual:730 mts^3 **L.anterior** 689 mts^3 **Dif. Lectura**: 41mts^3
Consumo pendiente:36 mts^3 **Lectura día visita:** 731
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 5mt^3

Asunto: **NOTIFICACIÓN DILIGENCIA DE REVISIÓN PREVIA A LA FACTURACION**

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de **MARZO DE 2024,** del predio ubicado en: **MZ 2 CS 10, ALFA** con Matricula **N° 750885 ,** ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

Por lo anterior y en cumplimiento a lo establecido en el artículo 2.6 de la Circular externa SSPD N°006 de 2.007(Circular del Debido Proceso), me permito comunicarle que este Despacho llevará a cabo diligencia de Revisión Técnica para investigar las posibles causas que originaron dicho incremento, La cual se realizará después de **tres (3) días hábiles** contados a partir del día siguiente del recibo de este comunicado.

Por lo anterior se le solicita estar presente en la diligencia a efectos y de considerarlo pertinente aporte y solicite las pruebas que pretenda hacer valer dentro de la investigación del incremento referido.

En caso de no ser posible la entrega personal de la presente comunicación se dejará constancia en el predio de la fecha y hora en la que se realizar la visita requerida.

Atentamente,

"El ahorro de agua no es una práctica, es un compromiso con la vida"

Olga Liliana Ocampo C

OLGA LILIANA OCAMPO CONTRERAS
Profesional II Departamento Facturación y Cartera -Subgerencia Comercial
Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira

Fecha Notificación: 7/29/2024
Fecha Visita:**8/2/2024** Hora: **1:30:00 PM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 10:52 del día 24 de 07 del año 2024 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Freisen Lopez Identificado (a) con C.C. N° 1142817760

Nombre Quien Recibe Diana Gonsales Propietario ___ Inquilino: ___

Firma: Diana Nro. Telefónico: 3486879

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **750885**

N

FECHA NOTIFICACION: 7/29/2024

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 8/2/2024, Hora: **1:30:00 PM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 2/8/2024. **HORA INICIO VISITA** 7:30

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) GERMAN PULGARIN 3117615982 identificado con C.C. N° 70995391, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del ***233.28%*** de los consumos facturados en (los) mes(es) de **MARZO DE 2024**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **5 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:

Dirección: MZ 2 CS 10, ALFA **Uso:** RESID--EST 4

Ciclo: 13 **Ruta:** 3 **Cons.:** 2300

Información En Terreno:

Tipo de Vivienda: CASA -Nro. Niveles. 2 - Clase de Uso RESIDENCIAL Nro. Ocupantes 1.

(Si es uso NO es residencial favor indicar:)

Nombre del establecimiento: _____

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:

1).Nro. Medidor:P1715MMRSA95725AA Última lectura:**730**

- Diferencia de lectura:**41** Mt³ - Promedio: **5**Mt³ - Consumo NO facturado **36** Mt³

Pend. 36 m³ al 3 04

:_____

Información En Terreno:

1) Nro medidor: P1715MMSA95725AA **Lectura:** 860; Diámetro: Y2 **Estado:** Bueno: X Malo: __

Descripción Estado: SIN FUGAS, NI GOTEO, CAJA SECA MEDIDOR REGISTRA BIEN

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento: SE REVISA: 04 SANITARIOS, 04 LAVAMANOS, 02 DUCHA, 01 COCINA, 01 LAVADERO LAVADORA, 01 CALENTADOR, 01 TANQUE DE RESERVA SIN FUGAS NI GOTEOS

De conformidad con lo establecido en la Circular Externa SSPD N° 006 de 2007 y el artículo 29 de la Constitución Nacional se le concede el uso de la palabra a (EL, La),Señor(a) _____ identificado(a) con c.c. N° _____ quien atendió la visita y hace las siguientes observaciones:

_____

Siendo las 7:52, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita

Propietario: X **Inquilino:** __

Nombre y C.C. Testigo Visita

JHON CARMOZO

Nombre Funcionario que realiza la Visita

"Sé el héroe del agua, salva cada gota y así construyes un mejor mañana"

En mi calidad de revisor, libre, voluntariamente y notificado de las implicaciones legales que se desprenden de cometer delito de falsedad en documento privado y demás implicaciones legales, bajo la gravedad de juramento manifiesto que el usuario del predio descrito se negó a atender/firmar el presente documento.

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.750885** por la Empresa, respecto a los períodos de **AGOSTO de 2024, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado con fuga externa evidenciada del periodo de Marzo de 2024, 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.**

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 desde el 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 NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GERMAN PULGARIN RAMIREZ identificado con C.C. No. 10995391 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 GERMAN PULGARIN RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 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: GERMAN PULGARIN RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 750885 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 19 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. 266120-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARCELA VILLALOBOS** 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	**266120-52**
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MARCELA VILLALOBOS
Matrícula No	224063
Dirección para Notificación	CR 4 BIS # 25- 13 LC 00LAGO URIBE

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. 4603150

Resolución No. 266120-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266120 de 4 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 4 DE SEPTIEMBRE DE 2024 la señora MARCELA VILLALOBOS identificado con C.C. No. 1087990701, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 266120 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 224063 Ciclo: 2 ubicada en: CR 4 BIS # 25- 13 LC 00 en el periodo facturad 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 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024 realizada por 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° 1215MMCMX24248AA el cual registra una lectura acumulada de 106 m3. "Se llama al número dado el día jueves 12 de septiembre y no contestan, se va al predio y no hay nadie o no salen, se va al predio nuevamente el día viernes 13 y no hay nadie, vecinos dicen que está desocupado, se llama nuevamente al número dado y tampoco contestan, se tomó lectura al medidor el cual no registra consumo".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **224063**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	5 m3	105 m3	0 m3	5 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. 1215MMCMX24248AA, el cual registra una lectura acumulada de 106 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **agosto de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**MEDIDOR RECIEN CAMBIADO"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo equivalente a **5 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **agosto de 2024,** la Empresa facturó un consumo superior al predio y este presento fue un error de lectura, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a la diferencia real de lectura el

medidor avanzo (105 m3 a 106 m3) arrojando una diferencia de 1 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-30128** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	477	1	5	1511	7554	-6043
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	477	0	0	-1	-2	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	477	1	5	2173	10863	-8690
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	477	1	5	1275	6376	-5101
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	477	1	5	2574	12869	-10295

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. **224063,** 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".

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 MARCELA VILLALOBOS identificado con C.C. No. 1087990701 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) MARCELA VILLALOBOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 BIS # 25-13 LC 00 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARCELA VILLALOBOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 224063 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 18 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. 266150-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**266150-52**
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	CRISTIAN ALVAREZ
Matrícula No	1710722
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 12CONJUNTO BULEVAR DE LAS VILLAS

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. 4604651

Resolución No. 266150-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266150 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 CRISTIAN ALVAREZ identificado con C.C. No. 1022928714, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266150 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1710722 Ciclo: 13 ubicada en: MZ 5 CS 12 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 en la que participó el señor Willian gallan - Portero 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° C17LA131013AA el cual registra una lectura acumulada de 1683 m3. "Se llama al número dado el día lunes 9 de septiembre, y se informa a usuario que el martes se va a atender el reclamo, se visitó el predio el día martes y no hay o no sale nadie, de portería llaman a usuario y no contestan, se tomó lectura al medidor el cual no registra consumo".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1710722***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	1671 m3	1653 m3	18 m3	95 m3	consumo por diferencia más 77 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 86 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 9 m3, dejando pendiente por facturar 77 m3, para el periodo de agosto de 2024 el medidor registro 18 m3 por diferencia de lectura más 77 m3 de consumo

pendiente por facturar para un total de 95 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. **1710722,** 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 **-579990** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	470	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	470	5	82	12869	211047	-198178
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	470	5	82	10863	178148	-167286
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	470	5	82	7554	123884	-116330
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	470	5	82	6376	104573	-98197
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	470	0	0	-4	0	-4

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 CRISTIAN ALVAREZ identificado con C.C. No. 1022928714 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) CRISTIAN ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 5 CS 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: CRISTIAN ALVAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1710722 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 18 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. 266180-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FRANCISCO JAVIER AGUDELO FERNANDEZ** 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	**266180-52**
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	FRANCISCO JAVIER AGUDELO FERNANDEZ
Matrícula No	890988
Dirección para Notificación	CR 17 # 82- 105 BLQ 4 APTO 402 PORTERIACONJUNTO TORRES DE FEGOVE

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. 4608544

Resolución No. 266180-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266180 de 6 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 6 DE SEPTIEMBRE DE 2024 el señor FRANCISCO JAVIER AGUDELO FERNANDEZ identificado con C.C. No. 18503054, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266180 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 890988 Ciclo: 13 ubicada en: CR 17 # 82- 105 BLQ 4 APTO 402 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 12 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Luis Morales 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° M1315MMCEL039040AA el cual registra una lectura acumulada de 952 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **890988**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Agosto	952 m3	952 m3	0 m3	6 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. M1315MMCEL039040AA, el cual registra una lectura acumulada de 952 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **agosto de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **6 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **agosto de 2024,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a la diferencia real de lectura.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-28475** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	414	0	6	0	13035	-13035
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	414	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	414	0	6	0	15442	-15442

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. **890988,** 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".

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 FRANCISCO JAVIER AGUDELO FERNANDEZ identificado con C.C. No. 18503054 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) FRANCISCO JAVIER AGUDELO FERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 # 82- 105 BLQ 4 APTO 402 PORTERIA 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: FRANCISCO JAVIER AGUDELO FERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 890988 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 18 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. 266221-52 de 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DAGOBERTO SANDOVAL DIAZ** 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	**266221-52**
Fecha Resolución	18 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	27 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	30 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	DAGOBERTO SANDOVAL DIAZ
Matrícula No	494971
Dirección para Notificación	CR 28 # 72- 118LA INDEPENDENCIA

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. 4609863

Resolución No. 266221-52

DE: 18 DE SEPTIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266221 de 10 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 10 DE SEPTIEMBRE DE 2024 el señor DAGOBERTO SANDOVAL DIAZ identificado con C.C. No. 10127026, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 266221 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 494971 Ciclo: 12 ubicada en: CR 28 # 72- 118 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Maria Eugenia Marin como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA75602AA el cual registra una lectura acumulada de 2415 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 el periodo de **AGOSTO DE 2024** facturó consumo acumulado del periodo de Febrer de 2024, sin embargo se determinó que es un cobro inoportuno ya que no se realizó la previa oportunamente y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 2415 m3, no obstante se confirman los 2 m3 que avanzo el equipo de medida en el periodo de enero y se reliquidan los 17 m3 cobrados de más en este periodo de facturación por consumo acumulado de meses anteriores.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de **AGOSTO DE 2024** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se reliquida el consumo acumulado que se facturó, el cobro de los cargos fijos es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-399214** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	483	4	57	8690	123835	-115145
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	483	4	57	10295	146703	-136408
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	483	4	57	5101	72691	-67590
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	483	4	57	6043	86115	-80072

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 DAGOBERTO SANDOVAL DIAZ identificado con C.C. No. 10127026 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) DAGOBERTO SANDOVAL DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 28 # 72- 118 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: DAGOBERTO SANDOVAL DIAZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 494971 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 18 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