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. 266504-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **XIMENA ROA MACIAS** 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	**266504-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	XIMENA ROA MACIAS
Matrícula No	19619876
Dirección para Notificación	ximenaroa0407@gmail.comCIUDADELA DEL CAFE

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: FMARIN

Visita No. 4650901

Resolución No. 266504-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266504 de 23 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 23 DE SEPTIEMBRE DE 2024 el (la) señor(a) XIMENA ROA MACIAS identificado con C.C. No. 39566462, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266504 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19619876 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 12 CS 20 PS 3 SEC D en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-9

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 25 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) Ricardo Ramón Lorenzo como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C18LA570369 el cual registra una lectura acumulada de 319 m3. *Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, efectivamente, Medidores trocados favor grabar así:*

Matricula 19619876 medidor C18LA570369 lectura 319

Matricula 19619875 medidor C18LA570368 lectura 549

Por lo tanto, mediante la solicitud No. 4672010 del 10/10/2024, el Grupo de CPNT- Medición, realizara la grabación correcta del número delos medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno.

Igualmente, se comisionará al Grupo de Facturación, para que efectue actualización de las lecturas para el próximo período de facturación, teniendo en cuenta que el medidor *C18LA570369* de la matrícula *19619876*, registra a la lectura del consumo del periodo de septiembre de 319 y el medidor 039027AA de la matrícula *19619875*, una lectura de 549 m3. y las grabe correctamente, para evitar cobros indebidos.

Conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994: *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*. este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula reclamante; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación.

El concepto SSPD-OJ 2006-258 emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a

presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

En consecuencia, se reliquidan los consumos facturados del período de facturación de mayo a septiembre de 2024 de acuerdo al registro del medidor *C18LA570369. el cual registró los siguientes consumos:*

Predio 19619875

Año	Mes	nAc	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Fec de lect	Medidor
2024	Septiembre	1	318	316	2	5	15/09/2024	C18LA570369
2024	Agosto	1	316	314	2	6	14/08/2024	C18LA570369
2024	Julio	1	314	308	6	6	14/07/2024	C18LA570369
2024	Junio	1	308	302	6	6	13/06/2024	C18LA570369
2024	Mayo	1	302	297	5	6	13/05/2024	C18LA570369
2024	Abril	1	297	291	6	6	11/04/2024	C18LA570369

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-55546** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-8	411	2	9	-1669	-7508	5840
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	411	2	11	4345	23898	-19553
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-5	411	5	7	10863	15208	-4345
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-5	411	0	0	-4	-5	1
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-7	411	6	7	-5930	-6918	988
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-9	411	2	11	-1977	-10871	8895
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-7	411	6	7	-5006	-5840	834
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-8	411	2	9	-1977	-8895	6918
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	411	2	9	5147	23164	-18016
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	411	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	411	0	0	0	-5	5
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-5	411	5	7	-4171	-5840	1669
AJUSTE A LA DECENA	2024-5	411	0	0	-4	0	-3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-9	411	2	11	-1669	-9177	7508

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	411	2	11	5147	28311	-23164
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	411	6	7	13035	15208	-2173
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	411	6	7	15442	18016	-2574
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	411	2	9	4345	19553	-15208
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-5	411	5	7	-4942	-6918	1977
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-5	411	5	7	12869	18016	-5147
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	411	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."*

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 XIMENA ROA MACIAS identificado con C.C. No. 39566462 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) XIMENA ROA MACIAS enviando citación a Correo Electrónico:, ximenaroa0407@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: XIMENA ROA MACIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19619876 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 10 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 266545-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE REINEL VILLADA MARIN** 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	**266545-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE REINEL VILLADA MARIN
Matrícula No	1095322
Dirección para Notificación	MZ 27 CS 31 PS 1SEC-B CIUCAFE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 4650905

Resolución No. 266545-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266545 de 23 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 23 DE SEPTIEMBRE DE 2024 el (la) señor(a) JOSE REINEL VILLADA MARIN identificado con C.C. No. 7509226, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 266545 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1095322 Ciclo: 6 ubicada en: MZ 27 CS 31 PS 1 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-9

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 25 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) Reinel Villada como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL128160AA el cual registra una lectura acumulada de 253 m3. Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, viven una persona, cuentan con un baño, no fue posilble reportar la lectura en el período de septiembre. y se liquidó consumo promedio de 11 m3,

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de SEPTIEMBRE DE 2024 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se fue posible reportar la lectura del medidor, y el consumo promedio del predio es de **5 m3**.

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 SEPTIEMBRE DE 2024 es superior al consumo promedio del inmueble, por lo cual se modifica de 11 a 5 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-17541** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	480	0	0	0	-1	1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-9	480	5	11	-4171	-9177	5006
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	480	5	11	12869	28311	-15442

CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	480	5	11	10863	23898	-13035
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-9	480	5	11	-4942	-10871	5930

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."*

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE REINEL VILLADA MARIN identificado con C.C. No. 7509226 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) JOSE REINEL VILLADA MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 27 CS 31 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: JOSE REINEL VILLADA MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1095322 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 10 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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. 266551-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA CENELIA DIAZ PULGARIN** 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	**266551-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA CENELIA DIAZ PULGARIN
Matrícula No	19620137
Dirección para Notificación	MZ 14 CS 44 PS 1PERLA DEL SUR

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 266551-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266551 de 23 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 23 DE SEPTIEMBRE DE 2024 la señora MARIA CENELIA DIAZ PULGARIN identificado con C.C. No. 42073349, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266551 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19620137 Ciclo: 10 ubicada en: MZ 14 CS 44 PS 1 en el periodo facturado 2024-8

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H19VA115666, se corrobora que la Empresa realiza cobro por la Creación de Matricula por la Independización del servicio para el predio con **matricula Nro. 19620137**, de lo que, personal de la Subgerencia de Operaciones efectuó la instalación requerida en Agosto del 2019, y el trabajo realizado se grabó en el sistema de información comercial para esta matricula, mediante los cumplidos N° 390748766 y N° 390748767, que se le liquidaron los siguientes items:

Primer Nombre		Nombre Predio	JAVIER ZULETA DIAZ	Dirección	MZ 14 CS 44 PS 1
Segundo Nombre		Nit Predio	1088250471	Cédula Predio	
Primer Apellido		E-Mail		Dirección Ayuda	
Segundo Apellido		Barrio	PERLA DEL SUR - SAN JOAQUIN	Ciclo	CICLOS 10 — Ruta: RUTA 6
Num. Integración		Act Econ	SIN DEFINIR	Sector Hidraúlico	5.05A-Altavista A

Resumen | PQR | Otros cobros

Diferidos | Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas
Servicio : ACUEDUCTO											
390748766	INST.DOM ACUEDUCTO	28/05/2024	DIFER	VIGENTE	2024	Mayo	$ 1.231.748,83	$ 39.169,28	$ 1.253.417,07	$ 1.110.670,51	36
							$ 1.231.748,83		$ 1.253.417,07		
Servicio : MEDIDOR											
390748767	MEDIDOR	28/05/2024	DIFER	VIGENTE	2024	Mayo	$ 193.277,31	$ 6.987,44	$ 223.598,01	$ 176.552,56	36
							$ 193.277,31		$ 223.598,01		
							$ 1.425.026,14		$ 1.477.015,08		

Efectivamente, se genera una inconsistencia en el cobro facturado en el periodo reclamado, por lo tanto, dando cumplimiento al **Artículo 154 de la Ley 142 de 1994**, este Departamento establece que es un cobro erróneo, por lo cual, se genera los ajustes y modificaciones en la información del predio registrada en el Sistema de Información Comercial.

Asi las cosas, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación, para que anule los cumplidos **N° 390748766 y N° 390748767** mediante solicitud **N°4670187** dicho ajuste que se verá reflejado en la próxima facturación del predio.

Por lo expuesto, este Departamento considera: **PROCEDENTE A MODIFICAR LOS COBROS REALIZADOS Y SE MODIFICA EL COBRO DEL TRABAJO REALIZADO EN LA MATRÍCULA 19620137 Y SE RELIQUIDA EL VALOR DE CUATRO (4) CUOTAS LIQUIDADAS EN LA FACTURACIÓN DE JUNIO, JULIO, AGOSTO y SEPTIEMBRE de 2024.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-156677** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2024-7	462	0	0	0	39169	-39169
INST.DOM ACUEDUCTO	2024-6	462	0	0	0	39169	-39169

INST.DOM ACUEDUCTO	2024-9	462	0	0	0	39169	-39169
INST.DOM ACUEDUCTO	2024-8	462	0	0	0	39169	-39169

FUNDAMENTOS LEGALES

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

RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013 Artículo 1°. Modifíquese el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

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

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA CENELIA DIAZ PULGARIN identificado con C.C. No. 42073349 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 MARIA CENELIA DIAZ PULGARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 14 CS 44 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: MARIA CENELIA DIAZ PULGARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19620137 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 10 DE OCTUBRE 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. 266552-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROSALBA ROMAN** 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	**266552-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ROSALBA ROMAN
Matrícula No	724138
Dirección para Notificación	CR 1 # 1 A- 18SAN FRANCISCO

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: FMARIN

Visita No. 4649870

Resolución No. 266552-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266552 de 23 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 23 DE SEPTIEMBRE DE 2024 la señora ROSALBA ROMAN identificada con C.C. No. 42073805, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266552 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 724138 Ciclo: 3 ubicada en: CR 1 # 1 A- 18 en el periodo facturado 2024-9

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 **09 de Octubre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"Posible mala lectura, viven dos personas, instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente*. Equipo de medida P1915MMRAL126317AA lectura actual 473 m3*".**

una vez verificado en el sistema la lectura obtenida en el periodo de septiembre de 2024, se hace evidente que existió un error humano en la toma de lectura, es clara la anomalía presentada ya que al momento de tomar lectura en el periodo de **Septiembre de 2024** el lector reporto mal la lectura de 497 m3 y de un medidor que no corresponde al del predio y la lectura reportada por el funcionario encargado de realizar la visita técnica es de 473 m3.

Podemos concluir que efectivamente la empresa efectuó un cobro indebido durante el periodo de **Septiembre de 2024**, razón por la cual la empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado al predio, por lo tanto, se procede a reliquidar el periodo de ***Septiembre de 2024 a 11 m3 consumo por promedio.***

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la

Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **724138** por la Empresa, respecto al período de **Septiembre de 2024, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-150053** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	480	0	0	-3	-5	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	480	11	44	23898	95592	-71694
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	480	11	44	28311	113245	-84933
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	480	0	0	0	-4	4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-9	480	11	13	-19591	-23153	3562
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-9	480	11	13	-16537	-19544	3007

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 ROSALBA ROMAN identificado con C.C. No. 42073805 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) ROSALBA ROMAN enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 1 A- 18 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ROSALBA ROMAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 724138 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 10 DE OCTUBRE 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. 266574-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ROSALBA HERNANDEZ** 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	**266574-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA ROSALBA HERNANDEZ
Matrícula No	1487602
Dirección para Notificación	MZ 12 CS 2 PS 2VILLA SANTANA MONSERRATE

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: FMARIN

Visita No. 4651442

Resolución No. 266574-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266574 de 24 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 24 DE SEPTIEMBRE DE 2024 la señora MARIA ROSALBA HERNANDEZ identificado con C.C. No. 42083609, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 266574 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1487602 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 12 CS 2 PS 2 en el periodo facturado 2024-9.

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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA45732AA el cual registra una lectura acumulada de **891 m3**. **Se llama al teléfono de la usuaria la cual, no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.** 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 **SEPTIEMBRE de 2024** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio en el periodo reclamado y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **23 m^3**, en el periodo de Septiembre avanzó de **858 m^3** a **881 m^3**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ROSALBA HERNANDEZ identificado con C.C. No. 42083609 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 MARIA ROSALBA HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 12 CS 2 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ROSALBA HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1487602 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 10 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 266577-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DEL CARMEN SERNA** 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	**266577-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA DEL CARMEN SERNA
Matrícula No	1672005
Dirección para Notificación	CL 12 # 33- 10 CS 77GUADUALES DE CANAAN

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: FMARIN

Visita No. 4653351

Resolución No. 266577-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266577 de 24 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 24 DE SEPTIEMBRE DE 2024 la señora MARIA DEL CARMEN SERNA identificado con C.C. No. 42056372, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266577 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1672005 Ciclo: 8 ubicada en: CL 12 # 33- 10 CS 77 en el periodo facturado de Septiembre 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 9 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO 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° P1615MMRSA89067AA el cual registra una lectura acumulada de 744 m3. Con observacion: **"Medidor funciona correctamente, viven dos personas, medidor no presenta movimiento estando el predio solo"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE DE 2024** facturó consumo acumulado del periodo de Diciembre 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 744 m3, no obstante se confirman los 10 m3 que avanzo el equipo de medida en el periodo de Septiembre de 2024 y se re liquidan los 52 m3 cobrados de más en este periodos 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 **SEPTEIMBRE 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 **-417840** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	483	10	62	25737	159572	-133834
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-9	483	10	62	15056	93345	-78290
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-9	483	10	62	17836	110583	-92747
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	483	0	0	-1	-2	2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	483	0	0	-2	-4	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	483	10	62	21725	134697	-112972

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 DEL CARMEN SERNA identificado con C.C. No. 42056372 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) MARIA DEL CARMEN SERNA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 33- 10 CS 77 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 DEL CARMEN SERNA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1672005 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 10 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 266709-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA PATRICIA GUERRERO** 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	**266709-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	GLORIA PATRICIA GUERRERO
Matrícula No	1636026
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 8 PS 2POBLADO II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 4658608

Resolución No. 266709-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266709 de 27 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 27 DE SEPTIEMBRE DE 2024 la señora GLORIA PATRICIA GUERRERO identificado con C.C. No. 302971360, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266709 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1636026 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 2 CS 8 PS 2 en el periodo facturado de Septiembre de 2024.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA70727AA el cual registra una lectura acumulada de 1755 m3. Con observacion. **"Predio solo, se llama en varias ocasiones y no responden, se visita el predio y se logra identificar cuál es el medidor del piso dos que es el del reclamo se toma foto a la lectura no presenta movimiento estando el predio solo posiblemente no hay fugas"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de SEPTIEMBRE DE 2024 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 8 m3, avanzó de 1739 a 1747 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de **SEPTEIMBRE DE 2024**, reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el

procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GLORIA PATRICIA GUERRERO identificado con C.C. No. 302971360 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) GLORIA PATRICIA GUERRERO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 8 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA PATRICIA GUERRERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1636026 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 10 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 266746-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **WALTER DE JESUS CASTAÑEDA VILLALBA** 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	**266746-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	WALTER DE JESUS CASTAÑEDA VILLALBA
Matrícula No	19584827
Dirección para Notificación	CALLE 89 29-86 MZ 3 CASA 25 SANTA CLARA D ELAS VILLASMERCASA

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: FMARIN

Visita No. 4659272

Resolución No. 266746-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266746 de 30 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 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024 el señor WALTER DE JESUS CASTAÑEDA VILLALBA identificado con C.C. No. 4385031, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 266746 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19584827 Ciclo: 12 ubicada en: CL 72 BIS # 25 - 22 APTO 1 en el periodo facturado 2024-9.

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 1 DE OCTUBRE DE 2024 realizada por CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA70953AA el cual registra una lectura acumulada de 5328 m3. "En el momento de esta visita no se observa que hayan fugas, el predio se encuentra desocupado instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, anexo foto del medidor y la lectura actual".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19584827***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	5220 m3	5197 m3	23 m3	300 m3	consumo por diferencia más 277 m3 pendiente del periodo de marzo de 2024. (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE 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 marzo de 2024 el medidor registro 470 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 100 m3, dejando pendiente por facturar 370 m3, para el periodo de

septiembre de 2024 el medidor registro 23 m3 por diferencia de lectura más 277 m3 de consumo pendiente por facturar para un total de 300 m3 facturados, en cumplimiento a la ley **142 de 1994** ***Artículo 150.*** *"De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario*", por ende, es procedente procedente reliquidar el consumo facturado a la diferencia real de lectura.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19584827,** por la Empresa, respecto al período de **septiembre 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 **-996716** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	470	0	0	-1	-4	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	470	0	0	-1	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	470	64	274	139043	595276	-456233
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	470	64	274	164719	705205	-540485

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 WALTER DE JESUS CASTAÑEDA VILLALBA identificado con C.C. No. 4385031 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) WALTER DE JESUS CASTAÑEDA VILLALBA enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 89 29-86 MZ 3 CASA 25 SANTA CLARA D ELAS VILLAS 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: WALTER DE JESUS CASTAÑEDA VILLALBA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19584827 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 10 DE OCTUBRE 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. 266798-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGELICA DEL CARMEN OLLALBA BAUTISTA** 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	**266798-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANGELICA DEL CARMEN OLLALBA BAUTISTA
Matrícula No	278960
Dirección para Notificación	MZ 24 CS 16JOSE ANTONIO GALAN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 4661138

Resolución No. 266798-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266798 de 1 DE OCTUBRE DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2024 la señora ANGELICA DEL CARMEN OLLALBA BAUTISTA identificado con N.I.T. No. 1088041513, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266798 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 278960 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ 24 CS 16 en el periodo facturado 2024-9.

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, calificación).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó el señor Wilson Muñoz 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° P1415MMRSA45490AA el cual registra una lectura acumulada de 1122 m3. “Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor de agua potable y la lectura actual viven cinco personas, sin novedades”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **278960**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	1112 m3	1090 m3	22 m3	22 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE DE 2024,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **22 m3, avanzó de (1090 m3 a 1112 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se le informa al usuario que el día 14 de agosto de 2024 el grupo de previa a la facturación realizo visita de terreno para investigar la causa de la desviación significativa del consumo, la cual dejo como observación en el acta de la visita “Predio sin fugas permanece solo una persona en el día”.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANGELICA DEL

CARMEN OLLALBA BAUTISTA identificado con N.I.T. No. 1088041513 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) ANGELICA DEL CARMEN OLLALBA BAUTISTA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 24 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: ANGELICA DEL CARMEN OLLALBA BAUTISTA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 278960 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 10 DE OCTUBRE 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. 266800-52 de 11 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE JAVIER GONZALES ARISTIZABAL** 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	**266800-52**
Fecha Resolución	11 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE JAVIER GONZALES ARISTIZABAL
Matrícula No	686634
Dirección para Notificación	CA 34 3-37 CASA 9 SANTA ISABELSANTA ISABEL

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: FMARIN

Visita No. 4660475

Resolución No. 266800-52

DE: 11 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266800 de 1 DE OCTUBRE DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2024 el señor JOSE JAVIER GONZALES ARISTIZABAL identificado con C.C. No. 10110833, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 266800 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 686634 Ciclo: 11 ubicada en: MZ 31 CS 7 en el periodo facturado de Septiembre 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 5 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO 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° P1415MMRSA42771AA el cual registra una lectura acumulada de 1924 m3. Con observacion: "**Predio desocupado instalaciones en buen estado, se llama al usuario no contesta, se observa el medidor durante varios minutos no presenta movimiento estando el predio con la llave de paso abierta y sin consumo"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE DE 2024** facturó consumo acumulado del periodo de Enero 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 1924 m3, no obstante se confirman los 9 m3 que avanzo el equipo de medida en el periodo de Septiembre de 2024 y se re liquidan los 32 m3 cobrados de más en este periodos 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 **SEPTEIMBRE DE 2024** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se re liquida 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 **-241037** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-9	483	9	41	13597	61942	-48345
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-9	483	9	41	11478	52287	-40809
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	483	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	483	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	483	9	41	19553	89074	-69521
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	483	9	41	23164	105523	-82360

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 JOSE JAVIER GONZALES ARISTIZABAL identificado con C.C. No. 10110833 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) JOSE JAVIER GONZALES ARISTIZABAL enviando citación a Dirección de Notificación:, CA 34 3-37 CASA 9 SANTA ISABEL haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE JAVIER GONZALES ARISTIZABAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 686634 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 266805-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DAHIERMAR LISSET GONZALES CASTRO** 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	**266805-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	DAHIERMAR LISSET GONZALES CASTRO
Matrícula No	934356
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 27LOS NOGALES

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: FMARIN

Visita No. 4661103

Resolución No. 266805-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266805 de 1 DE OCTUBRE DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2024 el (la) señor(a) DAHIERMAR LISSET GONZALES CASTRO identificado con C.C. No. 1333232, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 266805 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 934356 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 27 en el periodo facturado 2024-9.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó el señor Daihermar lisset 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° H23VA848150 el cual registra una lectura acumulada de **46 m3***. **Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra 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 **SEPTIEMBRE de 2024** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio en el periodo reclamado y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **26 m^3**, en el periodo de Septiembre avanzó de **9 m^3** a **35 m^3**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por DAHIERMAR LISSET GONZALES CASTRO identificado con C.C. No. 1333232 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 DAHIERMAR LISSET GONZALES CASTRO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 27 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: DAHIERMAR LISSET GONZALES CASTRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 934356 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 10 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 266807-52 de 11 DE OCTUBRE DE 2024.

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

Resolución No	**266807-52**
Fecha Resolución	11 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE GUILLERMO CASTAÑO
Matrícula No	1522119
Dirección para Notificación	FCA LA.ESPERANZASAMARIA II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 4660599

Resolución No. 266807-52

DE: 11 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266807 de 1 DE OCTUBRE DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2024 el señor JOSE GUILLERMO CASTAÑO identificado con C.C. No. 4560584, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266807 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1522119 Ciclo: 9 ubicada en: FCA LA.ESPERANZA en el periodo facturado de Septiembre 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 3 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó el señor Yeison Leandro como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA90017AA el cual registra una lectura acumulada de 2561 m3. Con observacion: **"Se está reparando fuga interna sobre el andén del predio".**

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo de los periodos de SEPTIEMBRE DE 2024, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual es de 31 m3.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE re liquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de SEPTIEMRE DE 2024 al consumo promedio histórico del predio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-427164** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	408	5	95	10863	206391	-195529
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	408	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	408	5	95	12869	244505	-231637
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	408	0	0	-5	-1	-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 JOSE GUILLERMO CASTAÑO identificado con C.C. No. 4560584 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) JOSE GUILLERMO CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, FCA LA.ESPERANZA haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE GUILLERMO CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1522119 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 266812-52 de 11 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEJANDRO PINZON** 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	**266812-52**
Fecha Resolución	11 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ALEJANDRO PINZON
Matrícula No	19617738
Dirección para Notificación	CONDOMINIO TAQUARA SAMAN CASA 3CERRITOS

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: FMARIN

Visita No. 4660597

Resolución No. 266812-52

DE: 11 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266812 de 1 DE OCTUBRE DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2024 el señor ALEJANDRO PINZON identificado con C.C. No. 10143197, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 266812 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19617738 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CONDOMINIO TAQUARA SAMAN CASA 3 en los periodos facturados de Agosto y Septiembre de 2024.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó la señora Carolina López como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C18LA368699 el cual registra una lectura acumulada de 2231 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2024,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor en estos periodos **avanzó de 2158 a 2185 en Agosto de 2024 y de 2185 a 2218 m3 en Septiembre de 2024** arrojando un consumo de 27 y 33 m3 respectivamente, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para los períodos de **AGOSTO Y SEPTIEMBRE DE 2024**, reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para

el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ALEJANDRO PINZON identificado con C.C. No. 10143197 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) ALEJANDRO PINZON enviando citación a Dirección de Notificación:, CONDOMINIO TAQUARA SAMAN CASA 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALEJANDRO PINZON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19617738 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 266840-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YOLANDA GONZALEZ CORTES** 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	**266840-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	YOLANDA GONZALEZ CORTES
Matrícula No	697888
Dirección para Notificación	CL 13 # 4- 37 APTO 104PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 4661107

Resolución No. 266840-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266840 de 1 DE OCTUBRE DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 1 DE OCTUBRE DE 2024 la señora YOLANDA GONZALEZ CORTES identificado con C.C. No. 42077406, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 266840 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 697888 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 13 # 4- 37 APTO 104 en el periodo facturado 2024-9.

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 4 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó el señor Luis Morales 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° H23VA851366 el cual registra una lectura acumulada de **40 m3.** ***Se llama a la usuaria en varias ocasiones no responde, se visita el predio solo se observa el medidor durante varios minutos, no presenta movimiento estando el predio solo sin consumo.*** 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 **SEPTIEMBRE de 2024** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio en el periodo reclamado y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **27 m^3**, en el periodo de Septiembre avanzó de **5 m^3** a **32 m^3**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

empresa cobrará el consumo medido."

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por YOLANDA GONZALEZ CORTES identificado con C.C. No. 42077406 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 YOLANDA GONZALEZ CORTES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 13 # 4- 37 APTO 104 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: YOLANDA GONZALEZ CORTES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 697888 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 10 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 266856-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

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

Resolución No	**266856-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MARTHA CASTAÑO
Matrícula No	1455872
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 3BELLO HORIZONTE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 4661707

Resolución No. 266856-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266856 de 2 DE OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2024 la señora MARTHA CASTAÑO identificado con C.C. No. 42126882, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266856 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1455872 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 3 en los periodos facturados de Agosto y Septiembre de 2024.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó la señora Martha Granada como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA49625AA el cual registra una lectura acumulada de 1319 m3. Con observacion**: "Se reviso instalaciones y no existen fugas".**

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

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Causal
2024	Septiembre	1306	1280	26	SIN ANOMALIA
2024	Agosto	1280	1258	22	SIN ANOMALIA

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

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 2°: *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se

incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARTHA CASTAÑO identificado con C.C. No. 42126882 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) MARTHA CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARTHA CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1455872 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 10 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 266868-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ANGEL LOPEZ RODAS** 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	**266868-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	LUIS ANGEL LOPEZ RODAS
Matrícula No	992487
Dirección para Notificación	SECTOR LETRAS DETRAS DE CR 26 B # 76 - 58LAURELES I

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 4661709

Resolución No. 266868-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266868 de 2 DE OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2024 el señor LUIS ANGEL LOPEZ RODAS identificado con C.C. No. 6273516, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 266868 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 992487 Ciclo: 12 ubicada en: SECTOR LETRAS DETRAS DE CR 26 B # 76 - 58 en el periodo facturado de Septiembre 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 5 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó el señor Luis Ángel como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° M1315MMCEL40262AA el cual registra una lectura acumulada de 4189 m3. Con observacion: **"Existe fuga por rebose en el sanitario, se recomendó el arreglo".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE DE 2024** facturó consumo acumulado del periodo de Marzo 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 4189 m3, no obstante se confirman los 33 m3 que avanzo el equipo de medida en el periodo de Septiembre de 2024 y se re liquidan los 196 m3 cobrados de más en este periodos de facturación por consumo acumulado de meses anteriores.

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

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 **SEPTEIMBRE 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 **-930276** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	483	7	203	18016	522469	-504453
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	483	0	0	-3	-1	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	483	7	203	15208	441026	-425818
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	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 LUIS ANGEL LOPEZ RODAS identificado con C.C. No. 6273516 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) LUIS ANGEL LOPEZ RODAS enviando citación a Dirección de Notificación:, SECTOR LETRAS DETRAS DE CR 26 B # 76 - 58 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS ANGEL LOPEZ RODAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 992487 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 10 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 266872-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ALBERTO MOLINA** 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	**266872-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	LUIS ALBERTO MOLINA
Matrícula No	1048834
Dirección para Notificación	CR 22 # 13- 16 APTO 702SEC 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: FMARIN

Visita No. 4661940

Resolución No. 266872-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266872 de 2 DE OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2024 el señor LUIS ALBERTO MOLINA identificado con C.C. No. 3012851, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 266872 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1048834 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CR 22 # 13- 16 APTO 702 en los periodos facturados de Agosto y Septiembre de 2024.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C19LA013884 el cual registra una lectura acumulada de 1146 m3. Con observacion **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven dos personas"**

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

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	T
2024	Septiembre	1136	1114	22	13	\
2024	Agosto	1114	1091	23	12	\

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

facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS ALBERTO MOLINA identificado con C.C. No. 3012851 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) LUIS ALBERTO MOLINA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 22 # 13- 16 APTO 702 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS ALBERTO MOLINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1048834 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 10 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 266877-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MIGUEL LOAIZA** 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	**266877-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MIGUEL LOAIZA
Matrícula No	983627
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 12PANORAMA II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 4661785

Resolución No. 266877-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266877 de 2 DE OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2024 el señor MIGUEL LOAIZA identificado con C.C. No. 9869767, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266877 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 983627 Ciclo: 10 ubicada en: MZ 5 CS 12 en el periodo facturado 2024-9

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 4 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó la señora Alejandra Marin como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H22VA050826 el cual registra una lectura acumulada de **407 m3***.* ***Se observa en terreno, que el consumo de julio a agosto, se colocó causal dos, la cual significa cerrado no hay llaves, es decir, se cobro por promedio y no se realizó el descuento, se reviso instalaciones y no existen fugas***

Asì las cosas, Con relación a los consumos facturados, en los periodos de AGOSTO de 2024 al no tener registro la lectura**,** que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **MEDIDOR NO SE PUEDE LEER - NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICIÒN**, se procedió a generar facturación por promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Es de ***aclarar que, el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del predio.***

> *"…Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o*

usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales…" ***Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante los Periodos relacionados, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida según la observación registrada en nuestro sistema de información, se establece la existente entre la lectura del periodo de **Julio de 2024** y la encontrada en **Septiembre de 2024**, lo que nos da por **39 m³**, de los que, en el periodo de Agosto se facturaron **24 m³ por promedio,** por lo tanto, en Septiembre de 2024 se debían facturar por **15 m³,** para un total de **39 m³**, que fue lo registrado por el equipo de medida.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 983627** por la Empresa, respecto al periodo de **SEPTIEMBRE de 2024, NO ES CORRECTO,** por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Septiembre** de **39 m³ por 15 m³**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-113911** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	480	2	26	4345	56486	-52141
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	480	2	26	5147	66917	-61770

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MIGUEL LOAIZA identificado con C.C. No. 9869767 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) MIGUEL LOAIZA 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: MIGUEL LOAIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 983627 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 10 DE OCTUBRE 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. 266892-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FERNANDO CADAVID GUTIERREZ** 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	**266892-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	FERNANDO CADAVID GUTIERREZ
Matrícula No	19613988
Dirección para Notificación	CALLE 36 # 35 B - 08 TORRE 1 APTO 704VILLA VERDE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 4661950

Resolución No. 266892-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266892 de 2 DE OCTUBRE 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 OCTUBRE DE 2024 el señor FERNANDO CADAVID GUTIERREZ identificado con C.C. No. 10074947, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266892 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19613988 Ciclo: 9 ubicada en: CALLE 36 # 35 B - 08 TORRE 1 APTO 704 en el periodo facturado de Septiembre 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 4 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA98302AA el cual registra una lectura acumulada de 30 m3. Con observacion: **"Se llama al teléfono del usuario, el cual manifiesta, que no está cerca del predio reclamante, ademas argumenta que los residentes viven en el extranjero y ocupan el predio por temporadas, se visita predio y se averigua con el portero el cual ratifica que efectivamente los residentes viven en el extranjero y ocupan dicho predio por temporadas, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de SEPTIEMBRE DE 2024 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (30 m3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 8 m3, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el período de Septiembre de 2024, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe

cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

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

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	414	0	8	0	17380	-17380
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	414	0	8	0	20590	-20590

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, *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 FERNANDO CADAVID GUTIERREZ identificado con C.C. No. 10074947 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) FERNANDO CADAVID GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 36 # 35 B - 08 TORRE 1 APTO 704 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: FERNANDO CADAVID GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19613988 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 10 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 267003-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARMEN HELENA ARAGON** 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	**267003-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	CARMEN HELENA ARAGON
Matrícula No	89375
Dirección para Notificación	CL 89 # 29- 86 A.COMUNSANTA CLARA 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: FMARIN

Resolución No. 267003-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 267003 de 20 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 20 DE SEPTIEMBRE DE 2024 el (la) señor(a) CARMEN HELENA ARAGON identificado con C.C. No. 34044367, obrando en calidad de Representante Legal del CONJUNTO RESIDENCIAL CERRADO SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H. presentó RECLAMO No. 266452 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 89375 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 89 # 29- 86 A.COMUN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-8, 2024-7,2024-6, La reclamante, adjuntó el siguiente escrito, y fotografias del sitio donde se encontró la fuga imperceptible.

Les solicitamos reliquidación de las facturas de junio y julio de 2024, matrícula 89375, toda vez que aparece en la última un incremento abismal en el consumo, aunado a que en la de junio tiene como observación "Cons. Pendte x facturar Re. 006", pareciendo que existe una fuga imperceptible.

Es de anotar, que el 22 de mayo se solicitó a Aguas y Aguas la revisión y así lo hicieron el 24 de mayo en presencia de la señora, el 27 de mayo Aguas y Aguas envió la respuesta con el informe de lo que encontró en síntesis "se revisan las áreas comunes que constan la piscina, salón social con sus baños cocineta, shut y portería donde no se detectan Fugas, ahora en la casa de la mz 3 cs 24 por sonido se siente una probable fuga antes del acople del medidor, por la pared de la fachada, se le recomienda el servicio de geófono de forma particular si es necesario. Se le sugiere al usuario solicitar el servicio de geófono de manera particular ya que la empresa por el momento no está prestando ese servicio".

Ante lo anterior, se solicitó la asistencia a la aseguradora SBS Seguros Colombia S.A., Póliza N° 53305110002525, encontrando una fuga; igualmente reparaciones solicitadas para las casas 6, 25 y 26 de la manzana 2 en las áreas comunes, por fugas de agua que no se habían detectado y se evidenciaron cuando el agua empezó a salir.

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)

El CONJUNTO RESIDENCIAL CERRADO SANTA CLARA DE LAS VILLAS P.H . hace parte de los clientes con sistema general o totalizador 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.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total del grupo y actualmente al interior del edificio, todas las unidades independientes tienen su medidor individual para registrar el consumo de cada uno.

En resumen, los clientes con totalizador comparten 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 consumo se debe facturar teniendo en cuenta el principio general que orienta la relación entre

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o clientes con totalizador es el de ***"La facturación es igual al consumo"*** o sea que la suma de los consumos facturados a la edificación debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE SEPTIEMBRE DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) Ximena Martínez como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H21LF000236 el cual registra una lectura acumulada de 90955 m3. *Estando en el conjunto Santa Clara de las villas se encuentra el macromedidor registrar, se revisan las áreas comunes que constan de portería, salón social con su cocineta y baños, piscina, y shut de basura donde no se detectan fugas, como también se observa dos reparaciones de tubería interna, una al frente de la manzana 3 casa 24 en el andén donde va la tubería antes del medidor reparada en el mes de junio aproximadamente y en la manzana 2 las casas 27 y 26 hubo fuga ya reparada en el mes de agosto,ubicada en el andén, en la tubería que va antes del medidor de la pared de cada casa (foto)*

Se efectuó analisis de los consumos de las cuentas hijas y del totalizador, y observamos que el consumo que se facturó a la matrícula reclamante en los periodos objeto de reclamación, JUNIO Y JULIO DE 2024, E INCLUSIVE AGOSTO DE 2024, al observar que se presentaba desviacion significativa, **se liquidó consumo promedio**, de **419 y 430 m3, respectivamente y en agosto de 433 m3, el consumo que se debió facturar al área comun, en estos periodos era de 1653, 998 y 1218 m3,** consumo que resulta del restar al consumo del totalizador el consumo facturado a las 213 cuentas hijas, el Grupo de facturación habia dejado consumo pendiente por facturar mientras determinaba la causa del aumento. es decir, en los períodos objeto de reclamo y para los cuales pide reliquidación por haber encontrado las fugas imperceptibles en las acometidas de varias unidades independientes, *frente de la manzana 3 casa 24 en el andén, y en la manzana 2 casas 27 y 26,* lo anterior, dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

Predio 89375

	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Fec de lect	Observación
Agosto	1	86233	82002	433	433	21/08/2024	Cons.Pendte x facturar Res_006
Agosto	2	86233	82002	1218	433	21/08/2024	SIN OBSERVACION
Agosto	3	86233	82002	1228	433	21/08/2024	SIN OBSERVACION
Agosto	4	86233	82002	4231	433	19/08/2024 1	SIN OBSERVACION
Julio	1	82002	77910	430	430	19/07/2024	Cons.Pendte x facturar Res_006
Julio	2	82002	77910	998	430	19/07/2024	SIN OBSERVACION
Julio	3	82002	77910	1023	430	19/07/2024	SIN OBSERVACION
Julio	4	82002	77910	4092	430	19/07/2024 9	SIN OBSERVACION
Junio	1	77910	73069	419	419	18/06/2024	Cons.Pendte x facturar Res_006
Junio	2	77910	73069	419	419	18/06/2024	Cons.Pendte x facturar Res_006
Junio	3	77910	73069	1653	419	18/06/2024	VER HIJA
Junio	4	77910	73069	1653	419	18/06/2024	SIN OBSERVACION
Junio	5	77910	73069	4841	419	18/06/2024 9	SIN OBSERVACION
Mayo	1	73069	68790	386	386	20/05/2024	Cons.Pendte x facturar Res_006
Mayo	2	73069	68790	1033	386	20/05/2024	SIN OBSERVACION
Mayo	3	73069	68790	1175	386	20/05/2024	SIN OBSERVACION
Mayo	4	73069	68790	4279	386	18/05/2024 7	SIN OBSERVACION

Este Departamento, informará al Grupo de Facturación, la novedad de las fugas

imperceptibles detectadas y reparadas por la administración del conjunto, las cuales afectaron el consumo del área comun en los periodos de junio, julio y agosto de 2024, para que no se liquide el consumo que se encuentra pendiente,

En consecuencia, el **consumo facturado en los periodos de JUNIO, JULIO Y AGOSTO DE 2024 para el área común del Conjunto Santa Clara de las Villas P.H. no será objeto de modificación**, porque se habia liquidado consumo promedio y no el excedente total que arrojó el sistema descontar y repartir para el área común.

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."

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).

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 CARMEN HELENA ARAGON identificado con C.C. No. 34044367 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) CARMEN HELENA ARAGON enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 89 # 29- 86 A.COMUN 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: CARMEN HELENA ARAGON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 89375 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 10 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

Archivo | Consultar | Reportes | Imprime | Forma Digital

Predio: 89375 Número: 4669998

Proceso: 321 OT PQR Clase: 27 FUGA INTERNA

Area: COMISIONES PQR Núm. ref: Tipo solicitante: Otros Id Solicitante: 816002020

Responsable: TODOS Solicitante: AGUAS Y AGUAS

Fecha: 10/10/2024 9:54:32 a. m. Vence: 31/10/2024 Usuario: learagon LUZ EMILCE ARAGON

Observaciones: ENCONTRARON FUGAS INTERNAS EN VARIAS ACOMETIDAS EN LAS AREAS COMUNES. MNA 2, CASAS 6, 25 Y 26, CON GEOFONO PARTICULAR, NO COBRAR CONSUMOS PENDIETNES DE PERIODOS ANTERIORES COMO AGOSTO, JULIO, JUNIO MAYO Y ABRIL, PARA NO GENERAR RECLAMACION Y RELIQUIDACION POR EL COBRO DE CONSUMOS PENDIENTES. VER RECLAMO 266452

Tarea actual: 210 (321) CRITICA Estado: EN PROCESO

Prioridad: NORMAL % Ejecución: 0,00 Radicado Web:

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. 22163-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **COBALEDA VARON ANA-LUCIA** 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	**22163-52**
Fecha Resolución Recurso	10 DE OCTUBRE DE 2024
TRAMITE UNILATERAL	10254 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	COBALEDA VARON ANA-LUCIA
Identificación del Peticionario	34040898
Matrícula No.	897561
Dirección para Notificación	MZ 24 CS 7 CIUDAD BOQUIA

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: FMARIN

Resolución No. 22163-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22163 DE 20 DE SEPTIEMBRE DE 2024 SOBRE **TRAMITE UNILATERAL No. 10254 DE 11 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) COBALEDA VARON ANA-LUCIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 34040898 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 10254-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024, mediante la cual ordenó la SUSPENSIÓN DEL CONTRATO DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DEL SERVICIO, POR INCUMPLIR EL CONTRATO Y NO PERMITIR EL CAMBIO DEL EQUIPO DE MEDIDA en el predio con matrícula No. 897561 Ciclo 6, ubicada en la dirección MZ 24 CS 7, Barrio CIUDAD BOQUIA

Que el recurrente por escrito presentado el día 20 DE SEPTIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque el predio se encuentra solo, y el consumo es mínimo por que solo se ocupa por temporadas y afirrma que la inquilina nunva le informó de haber recibido la comunicación enviada por la Empresa informando la necesidad del cambio del medidor por la causal de avance tecnológico y solicita la prueba de la entrega del oficio, y afirma lo siguiente :

> Teniendo en cuenta todo lo anterior sigo acogiéndome al recurso de reposición ante ustedes y del recurso de apelación ante la SUPERINTENDECIA DE SERVICIOS PUBLICOS teniendo en cuenta que en mi misiva anterior fui clara en manifestar dentro de su contexto QUE POR EL MOMENTO ME OPONGO AL CAMBIO DE CONTADOR y lo seguiré haciendo porque el contador para mi es ordenado su cambio por no tener consumo y no hay consumo porque lo poco que se utiliza no alcanza a ser marcado porque mis sanitarios son de bajo consumo y su vaciado 4 o 6 veces que vaya a mi casa en un mes no alcanza a registrarse y he pagado mes a mes lo que me llega de cobro, pueden constatar que lo mismo ocurre con el servicio de gas domiciliario no tiene consumos y por ello no me han mandado a cambiar contador pero si envían constante a revisar y constatan que no hay permanencia en ocupación del predio.
>
> Más tarde cuando decida desocupar o sacar mis enseres y rente y de acuerdo a que ya hayan cambiado contadores por el sector tomare la debida decisión.

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primera instancia es importante aclarar que el cambio de los equipos de medición obedece única y exclusivamente al cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, en especial el Articulo 146 de la Ley 142 de 1994 y legislación complementaria, pues la Empresa tiene el deber y la obligación legal de garantizar la correcta medición de los consumos a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener su derecho a la medición y al pago de lo realmente utilizado, aclarándole que la misión

de la Empresa es la prestación de los servicios de acueducto y alcantarillado y no la comercialización de medidores pero este es un elemento indispensable para el correcto cobro de los consumos.

Dicha labor se realiza a través de los planes de mejoramiento de la medición, verificando los diferentes predios de la ciudad con el fin de identificar inmuebles con medidores frenados, clase de uso obsoleta por **avance tecnológico o servicios directos**.

Una vez revisado la decisión impugnada y el histórico del sistema de información comercial se observa que este predio CUENTA CON EQUIPO DE MEDIDA el cual no cumple las condiciones metrologicas que actualmente exige la Empresa, porque se estan cambiando los medidores instalados en el año 2013, por medidores más precisos que tengan las siguientes caracteristicas R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5 M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, y el medidor **P1215MMCMX30481AA,** Marca METREX, no cumple estas condiciones técnicas.

Aunque el inmueble se encuentre solo y el consumo registrado es minimo en oportunidades ni registra diferencia, el medidor se debe remplazar, por lo cual se habia generado por el Grupo de Medición la orden de trabajo N° **4300909, el día 15 de julio de 2024** por CAMBIO DE TECNOLOGIA por AVANCE TECNOLOGICO. **y se envió la comunicación al inmueble, pero no se tiene la evidencia de la guia de entrega, la cual se envió por correo certificado, por lo tanto,** este Departamento, teniendo en cuenta los argumentos de la señora ANA LUCIA y que no se logro obtener la guia de entrega de esta comunicacion, procede a SOLICITAR AL GRUPO DE MEDICIÓN, **que anule o finalice la orden de trabajo 4300909 del predio ubicado en la MZ 24 CS 7 CIUDAD BOQUIA, PEREIRA** e inicie nuevamente el debido proceso para

,

Que teniendo en cuenta la anterior, este Departamento, considera procedente REVOCAR LA DECISIÓN ADMINISTRATIVA 10254-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024 y finalizar la orden de trabajo N° **4300909 por la cual se pretendia realizar la reposición del equipo de medida.**

Adicionalmente, se le reitera que el cambio del medidor no es facultativo del usuario sino una obligación legal que cumple la Empresa que debe ser permitido por todos los usuarios a quienes también les asiste obligaciones en virtud del Contrato de Condiciones Uniformes y la Ley 142 de 1994, por lo cual se debe remplazar el medidor **P1215MMCMX30481AA** y este Departamento teniendo los argumentos anteriores, **REVOCA LA DECISIÓN INICIAL. e iniciará nuevamente el procedimiento para el cambio.** 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 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.

FUNDAMENTOS LEGALES.

Artículo 9, numeral 9.1 en concordancia **con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994,** que predican lo siguiente:

> **"Artículo 9o.** ***DERECHO DE LOS USUARIOS.***
> (…)
> ***9.1.*** *Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley."*

:

Ley 142 de 1994:

"ARTÍCULO 135. DE LA PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS. *La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión."*

1) Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: *El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio."

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio."

2) Articulo 144 de la Ley 142 de 1994 que establece:

Artículo 144. De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárselas.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

3) La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 146. 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."

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 ANA-LUCIA COBALEDA VARON en contra de la Resolución No. 10254-52 de 13 DE SEPTIEMBRE DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señor ANA-LUCIA COBALEDA VARON, 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. 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 10 DE OCTUBRE 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. 22173-52 de 10 DE OCTUBRE 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	**22173-52**
Fecha Resolución Recurso	10 DE OCTUBRE DE 2024
RECLAMO	265015 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	1860576
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA MARAYA

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: FMARIN

Resolución No. 22173-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22173 DE 20 DE SEPTIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 265015 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 CONJUNTO RESIDENCIAL TISÚ 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°_**1860576 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265015-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO del área común de la factura con matrícula No. 1860576 Ciclo 5, ubicada en la dirección CL 50 # 13- 15 CONJ.RES TISÚ, Barrio MARAYA.

Que el recurrente por escrito presentado por la página web de la Empresa, el día 20 DE SEPTIEMBRE 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 todas las pretensiones, y radicó escrito 16324MAC1601R, solicitando revocar la decisión 265015-52 y acceder a cada una de las pretensiones, y considerando que se configuró SAP, porque no se le accede a reconocer su reclamación, la cual pretende asuntos que no se ajustan a la normatividad vigente, aunque se le adjuntó la revisión técnica donde se ratifica que no es posible técnicamente conceder lo que solicita para el CONJUNTO RESIDENCIAL TISU P.H.

16324MAC1601R
20-09-2024

Señores:
EMPRESA DE ACUEDCUTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA ESP
Pereira

RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN SUBSIDIARIA CONTRA RESOLUCIÓN No. 265015-52 DEL 03-09-2024

TISU CONJUNTO RESIDENCIAL PRIMERA ETAPA - PROPIEDAD HORIZONTAL MATRÍCULA No. 1860576

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

La petición.

Tuvo lugar por la PETICIÓN 12024MAC1601P del 18-07-2024 radicada como RECLAMO No. 265015, 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. 265015-52 DEL 03-09-2024** 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, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

El suscriptor con Matrícula 1860576, **CONJUNTO RESIDENCIAL TISÚ P.H.** es un cliente del sistema general o totalizador, y la medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total del grupo y actualmente al interior de la Unidad, todas las unidades independientes tienen su medidor individual para registrar el consumo de cada uno.

En resumen, un cliente del 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 consumo se debe facturar teniendo en cuenta el principio general que orienta la relación entre La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o multiusuarios es el de ***"La facturación es igual al consumo"*** *o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de multiusuarios debe ser igual a la cantidad de agua*

suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Que para dar respuesta a la reclamaciónn **12024MAC1601P** e ingresado al sistema comercial de la Empresa con el reclamo 265015 del 22 DE JULIO DE 2024 y con el fin de recaudar pruebas se ampliaron los términos de respuesta por 15 días mediante oficio con fecha del12/08/2024, comunicación que se notificó al reclamante, en la dirección: CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA el día 14/08/2024.

Se consideró necesario realizar inspección técnica a las instalaciones hidráulicas del Conjunto, razón por la cual se ampliaron los términos para dar la respuesta al reclamo, en total 15 días hábiles, actuando de conformidad con la legislación vigente.

Se realizó inspección técnica al inmueble con ocasión de la reclamación 265015 del 22/07/2024, el día 23 DE AGOSTO DE 2024, por funcionarios de del Departamento de Servicio al Cliente, con experiencia y competentes para realizar la revisión técnica a los clientes de sistema general o totalizador, y se reportó la siguiente observación: en la acometida tiene instalado el Medidor N° J14JE000460J el cual registra una lectura acumulada de ***93728 m3. Se visita al conjunto Tisú y se encuentra el macromedidor registrándo normal, se revisan las áreas comunes que consta de portería, salón social con sus baños y cocineta, turco, piscina shut de basura, donde no se detectan fugas, ahora no es posible instalar micromedidor para las áreas comunes por el diseño hidráulico del conjunto como también se observa que no habido modificaciones en estas instalaciones.*** Situaciòn que corrobora la imposibilidad tecnica para la micromediciòn solicitada.

En cuanto al CCU, se le recuerda al señor Antonio José, que el **CONJUNTO RESIDENCIAL TISÚ 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 además, 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 de la copropiedad y si se quiere hacer una modificación es el suscriptor quien deberá hacer los trámites correspondientes de la cotización, por lo tanto, la Empresa no efectúa la factibilidad financiera de la instalación de medición individual.

Se relaciona Visita Técnica que demuestra la imposibilidad técnica para la medición individual de las áreas comunes del Conjunto Residencial TISU P.H. la cual continua igual desde la creación de la matricula del área común de la matrícula 1860576 y se ratifica que por el diseño hidráulico de sus instalaciones internas, es imposible la medición individual de las áreas comunes, ya que se quedaría sin medición, las redes locales, dos piscinas y dos salones sociales que están completamente independientes y separados, (se anexa plano a mano alzada).

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 1

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No : 265015
Visita No : 4547920
Fecha De Atencion : 23/08/2024, 10:52:15 AM
Nombre del Usuario : ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matricula : 1860576
Direccion : CL 50 # 13- 15 CONJ.RES TISÚ
Barrio : MARAYA
Clase de Uso del Predio : RESID -EST 6 - ALTO
No Medidor : J14JE000460J
Lectura Actual : 93728

DATOS VISITA.

II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio : RESIDENCIAL

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

SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO

Acueducto Prestado Por La Empresa : SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa : SI
No. Personas que Ocupan el Inmueble : 3
Hace Cuanto Tiempo : 5 - 10 años

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor : J14JE000460J
Lectura Actual : 94263

Estado Medidor : Buen Estado
Funcionamiento : Normal

ESTADO DEL MEDIDOR

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

Lavamanos
Lavaplatos
Ducha
Tanque De Reserva
Tanque Lavadero
Tanque de Sanitario
Instalaciones Internas
Piscina

PRUEBAS REALIZADAS

PARA MULTIUSUARIO

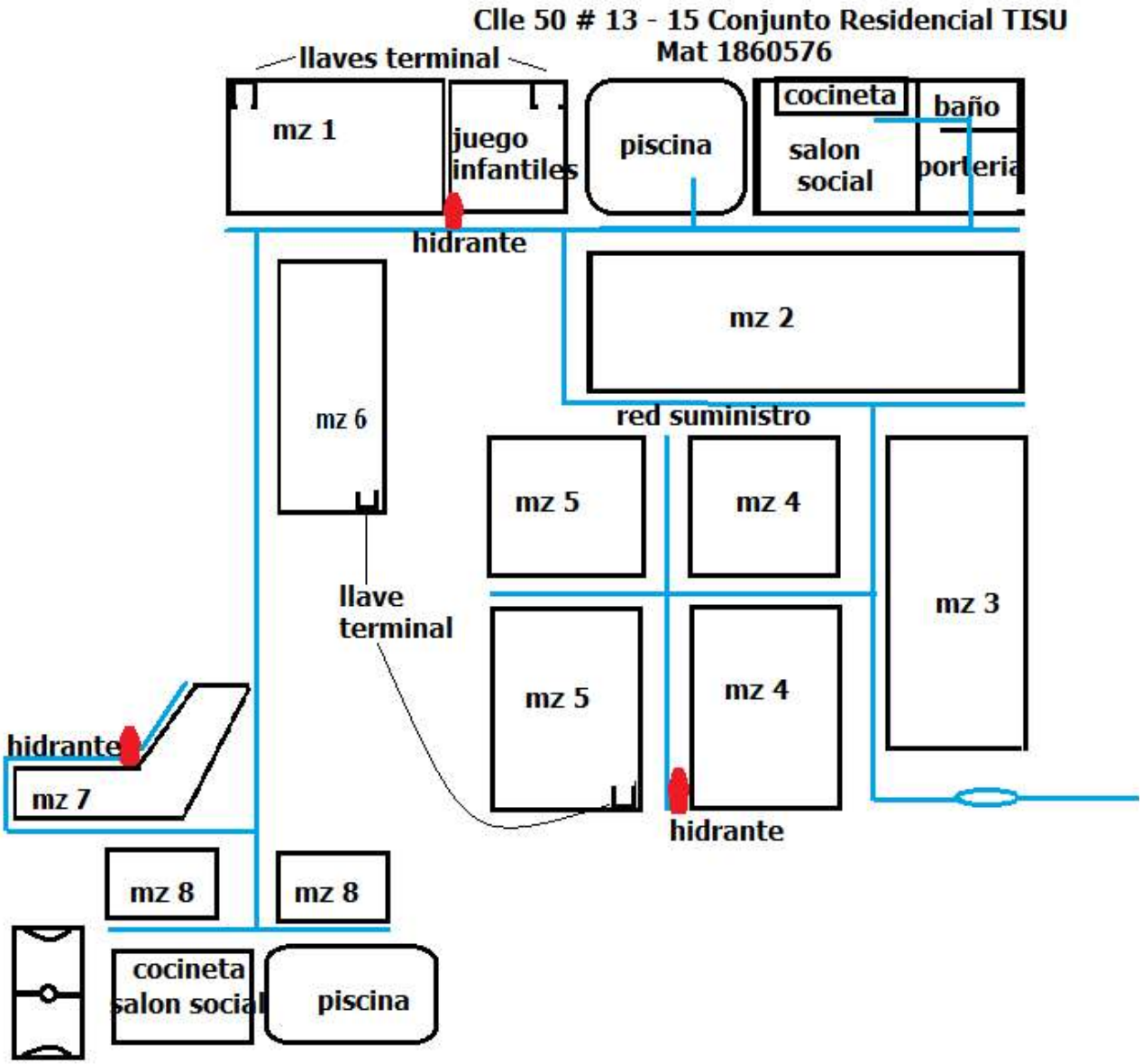
ESTADO DE LAS AREAS COMUNES

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Se visita al conjunto Tisú y se encuentra el macromedidor registrándo normal, se revisan las áreas comunes que consta de portería , salón social con sus baños y cocineta, turco, piscina shut de basura, donde no se detectan fugas, ahora no es posible instalar micromedidor para las áreas comunes por el diseño hidráulico del conjunto como también se observa que no habido modificaciones en estas instalaciones (fotos)

Firma de Usuario : Henry Cardona 458941

Firma Funcionario : JHON ALEXANDER VALLEJO GARCIA 10018297

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



En cuanto a la solicitud de no cobro del Totalizador, es importante indicarle al mandatario que el predio con matrícula **No. 1860576** hace parte del SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR, y es responsabilidad del usuario cubrir los costos del cambio del mismo, de igual manera el predio cuenta con imposibilidad técnica, la cual, se anexa a la presente resolución.

La Empresa, realizó inspección técnica al CONJUNTO RESIDENCIAL TISU P.H, y comprueba y determina que las condiciones técnicas de las redes hidráulicas del CONJUNTO no permiten medición individual de las redes de las áreas comunes, como son las redes locales, es decir existe imposibilidad técnica para medición individual del área común.

Asi las cosas, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó el señor Henry Cardona como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° J14JE000460J el cual registra una lectura acumulada de ***93728 m3. Se visita al conjunto Tisú y se encuentra el macromedidor registrándo normal, se revisan las áreas comunes que consta de portería, salón social con sus baños y cocineta, turco, piscina shut de basura, donde no se detectan fugas, ahora no es posible instalar micromedidor para las áreas comunes por el diseño hidráulico del conjunto como también se observa que no habido modificaciones en estas instalaciones.*** Situaciòn que corrobora la imposibilidad tecnica para la micromediciòn solicitada.

Igualmente, la SSPD, ha analizado en reclamaciones anteriores la forma de facturar el consumo al área común de este conjunto y determinado que la forma de hacerlo es correcto, es un cliente del sistema genera o totalizador, y existe imposibilidad de medición individual, como pretende de manera reiterada el señor López Patiño, buscando el error del funcionario de la SSPD, y de la Empresa, lo cual puede dar lugar a FRAUDE PROCESAL. Mediante Resolución SSPD 20248300256505 del 25/06/2024, la SSPD, analizó el sistema de facturación aplicado a este Conjunto y confirmó la forma de liquidar el consumo al área comun, pero el señor López Patiño, pretende desconocer actos que se encuentran en firme en los cuales se ha analizado la imposibilidad tecnica deL **CONJUNTO RESIDENCIAL TISÚ P.H**

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20248300256505 DEL 25/06/2024
Expediente No. 2022830390102255E.

Por la cual se decide un Recurso de Apelación

EL DIRECTOR TERRITORIAL OCCIDENTE DE LA SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS

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

I. ANTECEDENTES

Mediante escrito radicado en sede del prestador del **servicio público de acueducto y alcantarillado**, bajo el N° 248696 del 16 de febrero de 2022, el peticionario actuando como como autorizado del administrador de "TISU CONJUNTO RESIDENCIAL PRIMERA ETAPA – PROPIEDAD HORIZONTAL", usuario del servicio identificado con la cuenta N° 1860576, solicita: *"1. Instalar micromedición para facturar los consumos en áreas comunes por medición (estricta diferencia de lecturas), o tomar lectura en micromedición si está instalada. 2. No facturar los servicios de acueducto y alcantarillado por la matrícula de macromedidor. 3. Devolver la totalidad de lo facturado con registros de macromedidor. 4. Congelar el cobro de consumos determinados con el registro del macromedidor hasta que haya decisión administrativa final, expresa o ficta, y en firme.".*

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 cláusula asociada a la forma de facturación es una cláusula 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 artículo 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 **248696-52 del día 16 de Febrero de 2022 Y Recurso 20597-52 del día 16 de Marzo de 2022.**
, ya analizó y generó respuesta sobre la imposibilidad técnica y verificó que no es posible medicion individual del área común con un micromedidor, o un medidor de control como de manera reiterada solicita el señor López Patiño.

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 artículo 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 Conjunto Residencial 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 artículo 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 práctica 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 101 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.**

Referente al Concepto CRA 145161 de 2020 y el Informe de Vigilancia de la SSPD referenciado por el usuario en su escrito de petición se informa que dicha directriz administrativa desarrolla la facturación del servicio de acueducto y alcantarillado en propiedades horizontales. Según la Ley 142 de 1994, los usuarios tienen derecho a que sus consumos se midan mediante instrumentos tecnológicos apropiados y en este caso particular el Conjunto, al ser relativamente nuevo, fue diseñado para medición individual de las **101** unidades independientes y no como un cliente multiusuario.

En relación con la legalidad de la falta de medición y la claridad en la determinación del consumo, se informa que, de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes, capítulo VII, CLÁUSULA

VIGÉSIMA SEGUNDA. FACTURACIÓN, y la legislación vigente, la Empresa efectúa el cobro del consumo de acuerdo con registro del totalizador, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que establece que al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un Medidor Totalizador que haga las veces de Medidor para Áreas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, entendiéndose como tales, todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste.

Por otra parte, el Contrato de Condiciones Uniformes así como este modelo de facturación fue sometido a examen de legalidad por parte de la entidad competente, según el artículo 73.10 de la Ley 142 de 199, es decir, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el cual fue aprobado integralmente. Cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada período.

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@aquasyaguas.com.co
Pereira, Risaralda

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

Respetado señor Henao:

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

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

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

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

Cordial saludo,

CARLOS ALBERTO MENDOZA VÉLEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

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

CERTIFICADO POR GSC ELECTRÓNICA LEY 527 DE 1999

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 pronunció de los últimos cinco periodos de facturación ya que el señor José 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 derecho a la medición y realizar el **ESTUDIO TÉCNICO** con el diseño físico y el costo de la obra, ante la situación asociada al sistema de facturación la conclusión de la Superintendencia de Servicios Públicos 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 régimen legal y contractual para la facturación de este tipo de clientes, por lo tanto, la Empresa 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.

Expedientes por los cuales se resolvieron recursos de apelación de clientes

del sistema general o totalizador.

USUARIO	MATRICULA	RESOLUCIÓN SPPD
CONJUNTO JARDINES DE TANAMBI	1672088	20158300016795
MERCASA P.H	785162	2016830004485
CONJUNTO COMERCIAL CAÑAVERAL II	1551670	20158300004485
URBANIZACION EL TULCAN I PH	670729	2016830007345
EDIFICIO EL CORAL PH	724385	20178300025885
EDIFAVI PHFICIO	118513	20178300003415
CONJUNTO NUEVA ARBOLEDA	1555853	20178300025695
EDIFICIO TISU	1860576	20248300256505

Por otra parte, es menester mencionar que la resolución administrativa aludida fue emitida en el término legal, con las debidas constancias de notificación, así mismo se le concedió los recursos de ley, garantizando de esta manera todas las prerrogativas legales a que tienen los usuarios a recibir respuesta de fondo sobre sus requerimientos instaurados a entidades públicas o privadas.

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 **CONJUNTO RESIDENCIAL TISÚ P.H**

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión 265023-52 de 3 DE SEPTIEMBRE 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 265015-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024., 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 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 NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 265015-52 de 3 DE SEPTIEMBRE 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 10 DE OCTUBRE 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. 22176-52 de 10 DE OCTUBRE 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	**22176-52**
Fecha Resolución Recurso	10 DE OCTUBRE DE 2024
RECLAMO	265028 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	1920297
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA CERRITOS

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: FMARIN

Resolución No. 22176-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22176 DE 20 DE SEPTIEMBRE DE 2024 SOBRE RECLAMO No. 265028 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 quien actúa, como intermediario del **Condominio San José de las Villas II 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° 1920297 No obstante, sin cumplir estos requisitos** interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. **265028-52 de 3 DE SEPTIEMBRE 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. **1920297** Ciclo 13, ubicada en la dirección VIA ENTRADA. PUEBLITO CAFETERO AREA COMUN, Barrio CERRITOS. Solicitando de manera arbitraria la instalación de micromedición para las áreas comunes de Conjunto San José de las Villas II P.H., porque este Conjunto desde su creación fue diseñado por la Constructora como un cliente de Sistema general o totalizador con una acometida principal que abastece el Conjunto y para determinar el precio del consumo del área común, tiene instalado un totalizador y el cual registra el consumo de las 84 cuentas hijas y del área común, y al existir imposibilidad técnica de determinar el consumo de la extensa área común, con redes locales en una longitud de 1.3 km, posetas, portería, shut de basura, oficina, no se accedió a ninguna de sus pretensiones y se adjuntó la inspección técnica realizada en la cual se corroboró que continua la imposibilidad técnica y que el método utilizado para determinar el consumo de área común es correcto.

Se relacionan las solicitudes de la reclamación 265028 declarada no procedente, mediante Resolución 265028-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

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".
3. Evitar orden de suspensión o corte del servicio desde el "macro" o acometida general y no realizar mantenimiento y/o reposición del "macro" por cuenta de la Copropiedad.
4. En todo caso, relacionar en la factura de cada periodo o en documento adjunto el consumo individual de los bienes privados, para la copropiedad poder verificar si el consumo calculado desde los registros del "macro" es correcto.
5. Suspender la facturación y no iniciar, adelantar ni proseguir gestión de cobranza de los valores facturados y acumulados por esta matrícula, conforme al artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Que el escrito 16424MAC1640R recibido en la Empresa el día 20 DE SEPTIEMBRE DE 2024 manifiesta su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado e impugnó la decisión, solicitando lo siguiente:

CONCLUSIÓN.

De los cuatro (4) puntos cardinales en el reclamo (1. Estudio Técnico, 2. factibilidad financiera de la instalación de medición individual, 3. El CCU y 4. Violación del Derecho de Medición señalado en el INFORME DE VIGILANCIA de la SSPD), la Empresa debatió sobre el 1 y 3, pero frente al 2 y 4 **GUARDÓ SILENCIO,** no resolvió. y en esta línea incurrió en **SILENCIO POSITIVO** sobre la pretensión principal del reclamo que es la instalación de medición individual en las áreas comunes, a no ser que realice el "ESTUDIO TÉCNICO" demostrativo de su imposibilidad con el diseño físico y el costo de la obra, teniendo en consideración que declara no haber realizado nunca teal estudio técnico.

También incurrió en **SILENCIO POSITIVO** con la extensión injustificada del término legal de resolución de la petición, como lo indica la Circular SSPD 005 de 2005.

En cuanto a su planteamiento de que su "Sistema General o Totalizador" o "Sistema de Facturación Multiusuario" es obligatorio por estar contemplado en el **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – CCU**, aunque exista medición individual en las áreas comunes o sea técnicamente posible, palmariamente no tiene asidero legal y afrenta violentamente a la Resolución CRA 319 de 2005 como fue señalado por la SSPD en la vigilancia que ejerció sobre esta particular vigilada en la gestión año 2022-2023 concluyendo que "se puede estar vulnerando el derecho a la medición para el servicio de acueducto en el municipio de Pereira Risaralda, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994".

PETICIÓN

Solicito REVOCAR la **RESOLUCIÓN No. 265023-52 DEL 03-09-2024** 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 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. 265028-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024, por el cual se declaró **NO PROCEDENTE,** lo anterior, **dando aplicación a los artículos 146 de la Ley 142 de 1994, se le informó lo siguiente:**

*Se da respuesta a la **PETICIÓN 11724MAC1640P**, que solicitó:*

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".

3. Evitar orden de suspensión o corte del servicio desde el "macro" o acometida general y no realizar mantenimiento y/o reposición del "macro" por cuenta de la Copropiedad.

4. En todo caso, relacionar en la factura de cada periodo o en documento adjunto el consumo individual de los bienes privados, para la copropiedad poder verificar si el consumo calculado desde los registros del "macro" es correcto.

5. Suspender la facturación y no iniciar, adelantar ni proseguir gestión de cobranza de los valores facturados y acumulados por esta matrícula, conforme al artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

*Que para dar respuesta al escrito **11724MAC1640P,** e ingresado al sistema comercial de la Empresa con el reclamo 265015 del 22/07/2024 y con el fin de recaudar pruebas se ampliaron los términos de respuesta por 15 días mediante oficio con fecha del 12/08/2024, comunicación que se notificó al reclamante, en la dirección: CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA el día 14/08/2024.*

*Que se realizó inspección técnica al inmueble con ocasión de la reclamación 265028 del 22/07/2024, el día 23 DE AGOSTO DE 2024, por funcionarios de del Departamento de Servicio al Cliente, con experiencia y competentes para realizar la revisión técnica a los clientes de sistema general o totalizador, y se reportó la siguiente observación: en la acometida tiene instalado el Medidor N° H21LF000240 el cual registra una lectura acumulada de **51030 m3. Se visita de Conjunto San José de las villas 2 y se encuentra el macromedidor registrando normal, se***

revisan las áreas comunes que constan de portería shut de basuras ,oficinas y no se detectan fugas, ahora no es posible instalar micromedidor para las áreas comunes por el diseño hidráulico del conjunto como también se observa que no se han hecho modificaciones en las mismas instalaciones del inmueble. *Situación que ratifica la imposibilidad tecnica para la micromediciòn solicitada.*

Sobre los temas que son objeto de la presente reclamación como es el sistema general o totalizador que hace parte de las áreas comunes, le informamos que la Empresa ya se pronunció en los siguientes actos administrativos, los cuales fueron debidamente citados y notificados en los términos de los artículos 67 y siguientes de la Ley 1437 de 2011, otorgándole los recursos de que trata el artículo 154 de la Ley 142 de 1994 según el caso y garantizando el derecho Constitucional al debido proceso y el derecho de defensa y contradicción:

- ***Reclamo 259552-52 del día 2 de Octubre de 2023***
- ***Recurso 21663-52 del día 30 de Octubre de 2023.***
- ***Recurso 21756-52 del día 18 de Diciembre de 2023.***

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula ***No. 1920297*** *de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matricula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del* ***CONDOMINIO SAN JOSé DE LAS VILLAS ETAPA II P.H****, el cual cuenta con* ***84 matrículas hijas****, es decir, presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; de este modo la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P,* ***no entrega*** *el servicio de acueducto por medio de una acometida individual a cada uno de los predios sino que los inmuebles están organizados internamente mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual se sirven en común y proindiviso para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata la Ley 675 de 2001, es decir de la P.H.*

Puntos 1, 2.

Para iniciar, es importante para la Empresa aclarar que:

<u>El Sistema General o totalizador</u>

La medición del consumo mediante el sistema general o totalizador se hace utilizando un totalizador o macromedidor en la acometida de entrada, y del total registrado por el totalizador o macromedidor se descuenta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada casa) la diferencia entre ambas (MAMÁ E HIJA) da como resultado el consumo de las ÁREAS COMUNES, resultado que incluye el consumo de los medidores que puedan estar frenados, servicios directos o fugas, sistema de facturación de orden legal y especial, acorde con lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, avalado por la Comisión de Regulación de Agua Potable en la revisión de legalidad del mencionado contrato.

Además porque el diseño de la construcción presenta una red interna de la que se alimentan los inmuebles, así mismo, se quedaría sin medición las áreas comunes, los puntos y las redes hidráulicas, lo cual es un deber y una obligación legal de la Empresa, adicionalmente, porque no existen redes independientes en las áreas comunes, ni operan redes locales y el micromedidor no es el equipo adecuado para la medición de las áreas comunes.

En relación con la legalidad de la falta de medición y la claridad en la determinación del consumo, se informa que, de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes, capítulo VII, CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. FACTURACIÓN, y la legislación vigente, la Empresa efectúa el cobro del consumo de acuerdo al registro del totalizador, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994,

> *Al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un Medidor Totalizador que haga las veces de Medidor para Áreas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, entendiéndose como tales, todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste. La Administración o quien haga*

dicha labor bajo cualquier denominación, podrá solicitar la instalación de un medidor para áreas comunes, ***siempre y cuando demuestre y garantice a la Empresa que todos los consumos internos correspondiente al consumo de las áreas comunes como porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados responsabilidad del conjunto, y las redes locales que hagan parte de las áreas comunes, serán registrados por dicho medidor. En su defecto el Medidor Totalizador seguirán haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes****. (Negrilla, subraya y cursiva fuera de texto).*

El sistema general o totalizador no es sólo un método de medición sino también una forma de hacer uso racional del servicio y minimizar las pérdidas de agua, en cumplimiento de los lineamientos legales establecidos en el Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios y legislación complementaria, por tanto no es viable la instalación de micromedición en las áreas comunes. Así mismo, se le comunica que el contrato de condiciones uniformes así como este modelo de facturación fue sometido a examen de legalidad por parte de la entidad competente según el artículo 73.10 de la Ley 142 de 199, es decir, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el cual fue aprobado integralmente.

Cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada período.

Cabe resaltar que la Empresa no realiza estudios técnicos sobre ese particular solicitados por usted, puesto que lo que determina ese sistema es la distribución hidráulica y sanitaria que realiza el diseñador y constructor de la copropiedad quien debe tener el respectivo estudio, de acuerdo a la disponibilidad del servicio que le concedió la Empresa a la constructora. y al certificado del recibido de las redes hidrosanitarias para poder ser usuarios del servicio que la Empresa les suministra tanto de acueducto como de alcantarillado, y por lo tanto, los copropietarios de este conjunto, cuando adquirieron sus apartamentos con servicios, ya contaban con el contrato de prestación de acuerdo a las condiciones técnicas que establece el RAS, y fue la Constructora del CONDOMINIO SAN JOSé DE LAS VILLAS ETAPA II P.H quien les entregó a la Administración del respectivo inmueble, la matrícula del área común con las cuentas hijas que corresponden a las unidades independientes que integran el P.H. , por lo tanto, el señor Antonio José, puede recurrir a la Constructora para que lo ilustren respecto a la aprobación del proyecto hidrosanitario, se concluye que el señor López, solicita información buscando el error del prestador frente a lo requerido, desconociendo la normatividad vigente para los usuarios del sistema general o totalizador, como es el CONDOMINIO SAN JOSé DE LAS VILLAS ETAPA II P.H

Desde su edificación, la constructora solicitó la disponibilidad del servicio como un cliente del sistema general o totalizador y así fue autorizada la prestación del servicio, y la forma de liquidar el consumo para el área común es legal y correcta, existiendo desde su creación la imposibilidad de determinar el consumo de las áreas comunes con un micromedidor, existe imposibilidad para determinar con un micromedidor, el consumo de las redes locales que abastecen cada una de las acometidas de los apartamentos, las zonas húmedas, los tanques de reserva, existiendo imposibilidad técnica para medición individual del área común del CONDOMINIO SAN JOSé DE LAS VILLAS ETAPA II P.H

Adicional al hecho ese sistema está definido previamente en el contrato de condiciones uniformes de la Empresa para ese tipo de construcciones y aceptado por el usuario cuando se vincula con la empresa mediante un contrato de adhesión, y por lo tanto tampoco procede la devolución de los dineros facturados, con base en el equipo de medida instalado en la entrada de la acometida principal, llamado totalizador.

La Empresa, realizó inspección técnica al CONDOMINIO SAN JOSé DE LAS VILLAS ETAPA II P.H, y comprueba y determina que las condiciones técnicas de las redes hidráulicas del CONJUNTO no permiten medición individual de las redes de las áreas comunes, como son las redes locales, es decir existe imposibilidad técnica para medición individual del área común.

Asì las cosas, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 23 DE AGOSTO DE 2024 en la que participó el señor Jesús Antonio Velasco como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H21LF000240 el cual registra una lectura acumulada de ***51030 m3. Se visita de conjunto San José de las villas 2 y se encuentra el macro medidor registrando normal, se revisan las áreas comunes que constan de portería, shut de basuras, oficina de la administración y redes locales y no se detectan fugas, ahora no es posible instalar micromedidor para las áreas comunes por el diseño hidráulico del conjunto como también se observa que no se han hecho modificaciones en las mismas instalaciones del inmueble.*** *Situaciòn que corrobora la imposibilidad tecnica para la micromediciòn solicitada.*

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 1

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No : 265028
Visita No : 4547922
Fecha De Atencion : 23/08/2024, 02:33:26 PM
Nombre del Usuario : ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matricula : 1920297
Direccion : VIA ENTRADA. PUEBLITO. CAFETERO A. COMUN
Barrio : CERRITOS
Clase de Uso del Predio : RESID -EST 6 - ALTO
No Medidor : H21LF000240
Lectura Actual : 49089

DATOS VISITA.

II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio : RESIDENCIAL

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

SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO

Acueducto Prestado Por La Empresa : SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa : SI
No. Personas que Ocupan el Inmueble : 2
Hace Cuanto Tiempo : 5 - 10 años

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor : H21LF000240
Lectura Actual : 51030

Estado Medidor : Buen Estado
Funcionamiento : Normal

ESTADO DEL MEDIDOR

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

Lavamanos
Lavaplatos
Ducha
Tanque De Reserva
Tanque Lavadero
Tanque de Sanitario
Instalaciones Internas
Piscina

PRUEBAS REALIZADAS

PARA MULTIUSUARIO

ESTADO DE LAS AREAS COMUNES

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Se visita de conjunto San José de las villas 2 y se encuentra el macro medidor registrando normal, se revisan las áreas comunes que constan de portería shut de basuras , oficinas y no se detectan fugas, ahora no es posible instalar micro medidor para las áreas comunes por el diseño hidráulico del conjunto como también se observa que no se han hecho modificaciones en las mismas instalaciones del inmueble (fotos)

Firma de Usuario : Jesús Antonio Velasco 1090335987

Firma Funcionario : JHON ALEXANDER VALLEJO GARCIA 10018297

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

Puntos 3 y 4

*En cuanto a la solicitud de no cobro del Totalizador y su mantenimiento, es importante indicarle al mandatario que el predio con matrícula **No. 1920297** hace parte del SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR, y es responsabilidad del usuario cubrir los costos del cambio del mismo, de igual manera el predio cuenta con imposibilidad técnica, la cual, se anexa a la presente resolución.*

*No se accede a enviar la relación del consumos de las cuentas hijas en la factura mensual o en documento adjunto, pero puede la Representante legal del Conjunto, solicitarla personalmente en el centro de servicios, acreditando la calidad, y así pueda hace el cálculo del excedente que resulta para el área común, y continúe cancelando la facturación, porque está dando lugar a un proceso ejecutivo, el cual se iniciara por parte de la Empresa encargada del cobro prejuridico y jurídico contra **CONDOMINIO SAN JOSé DE LAS VILLAS ETAPA II P.H,** solo podrá dejar pendiente de pago los 5 periodos de facturación, susceptibles de reclamación, de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.*

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

*De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 10**: **Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. **En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste."** Es decir, el Macromedidor.*

*Se adjunta la revisión técnica realizada por el Departamento de Control de Perdidas no Técnicas, donde se inspeccionó el **CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS CONJUNTO II P.H**. y **se ratifica** que existe imposibilidad técnica para la medición individual de las instalaciones hidráulicas del área común.*

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 1920297
Hora de iniciación de visita octubre 2/2023
Dirección del inmueble sic Vía entrada pueblito cafetero San Jose Villas 2
uso Residencial
Nombre de quien atiende la visita Jesus Antonio Velasco
Calidad del que atiende: Mantenimiento
Nombre del administrador Daniela Restrepo
Correo electrónico
Teléfono
Ficha catastral
Número de empleados de las áreas comunes 6

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si [X] No [ ]

No Macromedidor H21LF000240 Marca AQUILA Lectura 31093

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

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

Estado

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

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

DATOS DE INSTALACIÓN DEL ACUEDUCTO

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

Fuente Alterna de abastecimiento

Aguas lluvias [ ] Capacidad del Tanque N.A
Pozo o Algibe [ ] Resolución corporación autónoma N.A Año N.A
Rehuso del agua [ ] Lo surte otro acueducto [ ] Nombre N.A

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

SGS
CO14/5754

Sede Administr
PBX: (6) 315
Edificio Torre Ce
Carrera 10 N° 17-55 p
Centro de Serv
Ventanilla
Pereira, Colo
www.aguasyaguas.co
NIT 816.002.

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

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

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

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

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

Gabinete [ ] Pavimento anden [X] Pavimento via [ ]

Antejardin [ ]

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

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

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

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

Fugas imperceptible Si [ ] No [X] ubicación N.A

Fugas perceptible Si [ ] No [X] ubicación N.A

CONFORMACIÓN HIDRAULICA DEL AREA COMÚN

Tanques de almacenamiento Subterraneo [ ] Cantidad [ ] Capacidad N.A

Elevado [ ] Cantidad [ ] Capacidad N.A

Periodicidad de lavado N.A

Cantidad de lavamanos [1] Sistema Ahorrador [ ] Sistema tradicional [ ]

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

Turco [ ] Piscina [ ] Poceta [ ] Cantidad de llaves alternas [1]

Unidad sanitaria [1] Salon social [ ] Cocineta [X] Gimnasio [ ]

Cantidad de predios que se abastecen del area común: 84

Otro N.A

Observaciones: N.A

ANOMALIAS

Sello de seguridad manipulado [ ] Brazalete manipulado [ ]

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

SGS
CO14/5754

Sede Administrativa
PBX (6) 315 13 0
Edificio Torre Centr
Carrera 10 N° 17-55 piso
Centro de Servicio
Ventanilla Unic
Pereira, Colombi
www.aguasyaguas.com.c
NIT 816.002.020-

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

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

Distancia aproximada de tubería 1.5 Km Red 3" y 4" aprox. — 1.3 Km Acometidas 1/2 Aprox.

Observaciones:

1. Existen planos hidráulicos de la P.H. Si [X] No [ ]
2. Los planos hidráulicos concuerdan con los elaborados a mano alzada. Si [X] No [ ]

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

Sede Administrativa
PBX: (6) 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 caso de que la red contra incendios no se encuentre conectada a la red interna de la P.H. sistema de abastecimiento corresponde, efectuar y evidenciar pruebas Resultado: N.A.	

	Si	No
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	
Las conexiones de acueducto (acometidas de las UP). ¿fueron ejecutadas por la Empresa?		X
La Empresa ejecutó interventoría en la construcción de estas conexiones de acometidas		

Conclusiones generales	**POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE AREAS COMUNES**	**Respuesta:** No es posible la medición individual de A. comun
	Observaciones adicionales: - Cada unidad individual (casas) tiene un medidor para registrar el consumo, todos registran - El totalizador registra consumo, no presenta ninguna anomalia visible, ni fuga al momento de la visita.	

atendió la Jesus Antonio Velos CC 1090335987 Entidad Maritimo

Nombre del Supervisor

Sede Administrativa
PBX: 606 315 13 00
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

SGS
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 Medición: [NO]

Observaciones: N.A

SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)

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

Jesus A. Velasco
Nombre de quien atiende la visita

Daniel Ensales
Nombre del funcionario que hace la visita

Mantenimiento
Calidad de quien atiende la visita

obrero.
Cargo

Hora de finalización de la visita

Sede Admini
PBX: (6) 31
Edificio Torre
Carrera 10 N° 17-5
Centro de Se
Ventanill
Pereira, Co
www.aguasyaguas.

SGS

SanJosé
2

Adicional al hecho ese sistema está definido previamente en el contrato de condiciones uniformes de la Empresa para ese tipo de construcciones y aceptado por el usuario cuando se vincula con la empresa mediante un contrato de adhesión, y por lo tanto tampoco procede la devolución de los dineros facturados, con base en el equipo de medida instalado en al entrada de la acometida principal, llamado totalizador.

La empresa, una vez realizó inspección técnica al CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS CONJUNTO II P.H, y nuevamente comprueba y determina que las condiciones técnicas de las redes hidráulicas están de acuerdo como la Constructora les entregó a los Copropietarios el Conjunto, y existe imposibilidad de medición individual de las redes de las áreas comunes, como son las redes locales.

Adicionalmente Es importante para la Empresa, aclarar que de conformidad con el artículo el ***Artículo 20 del Decreto 302 de 2000****, el cual se expresa que es deber de los usuarios el mantenimiento de las acometidas y medidores,* ***donde los costos de reparación o reposición de las acometidas y medidores estará a cargo de los suscriptores o usuarios****, de tal manera, que el* ***Macromedidor*** *es empelado para la medición de los consumos de las áreas comunes de propiedad de la P.H., por ello, l****a responsabilidad de asumir los costos de la instalación pertenecen al propietario del bien, usuario o suscriptor del servicio****, lo anterior, en concordancia con la* ***Ley 142 de 1994, Artículo 135: De la propiedad de las conexiones domiciliarias: "****La propiedad de las redes, equipos y elementos* ***que integran una acometida*** *externa será de* ***quien los hubiere pagado****, si no fueren inmuebles por adhesión."*

De acuerdo con lo anterior, se trae a colación la definición de acometida, la cual se encuentra

*establecida en el **Decreto 1077 de 2015, Título 1, Capítulo 1, Artículo 2.3.1.1.1, numeral 10**: **Acometida de acueducto.** Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. **En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.**" Es decir, el Macromedidor.*

Punto 5.

No se accede a la solicitud de suspender la facturación generada al área común por el registro de los consumo en el totalizador, porque su cobro es correcto porque solo así se puede determinar el consumo del área común, al existir imposibilidad técnica para medir el consumo de las redes locales, portería, hidrantes y oficinas, con fundamento en la normatividad vigente

EL DECRETO 1077 DE 2015, consagra:

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.13. De los medidores generales o de control. *En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.*

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.

(Decreto 302 de 2000, art. 16, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art.

*Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye que **NO ES PROCEDENTE** el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1, 2 y 3 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales.*

SEGUNDO: Que para dar respuesta al escrito **11724MAC1640P,** e ingresado al sistema comercial de la Empresa con el reclamo 265028 del 22/07/2024 y con el fin de recaudar pruebas se ampliaron los términos de respuesta por 15 días mediante oficio con fecha del 12/08/2024, comunicación que se notificó al reclamante, en la dirección: CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA el día 14/08/2024.

TERCERO: Que se consideró necesario realizar inspección técnica a las instalaciones hidráulicas del Conjunto, razón por la cual se ampliaron los términos para dar la respuesta al reclamo, en total 30 días hábiles, visita técnica que se realizó el día 23/08/2024 y se determinó que el macromedidor funciona correctamente y no se detectaron daños, ni fugas en el área común, como también se corroboró que continua la imposibilidad técnica para la instalación de micromedición, aunque se observa que el señor Antonio José, **es reiterativo** al presentar, las mismas pretensiones sobre la medición del consumo de agua en áreas comunes reclamo **259552** mediante oficio 08823MAC1656P, y se emitió decisión administrativa N° 259552-52 del 02/10/2023, el señor José Antonio el día 09/10/2023 radicó recurso 21663 mediante oficio 10923MAC1656R, y se rechazó recurso mediante la decisión administrativa 21663-52 del 30/10/2023, el señor José Antonio interpuso el recurso de queja, la cual fue remitida por la SSPD y la Empresa lo atendió mediante recurso de reposición N° **21756-52 del 18 DE**

DICIEMBRE DE 2023, decisión a la cual se le concedió recurso de apelación ante la SSPD, el cual se encuentra en trámite.

La mencionada decisión No. 265028-52 del 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024, se notificó por aviso, el día 12 de Septiembre de 2024, a la CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA, 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**.**

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 acompañó copia de la factura que acreditara el pago de aquellas sumas que no eran objeto de reclamación, de tal suerte que si su inconformidad versaba sobre **el SISTEMA DE FACTURACION del área común,** (últimos 5 períodos susceptibles de reclamación, art. 154 ley 142/94), debió efectuar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación, como requisito para impugnar la decisión inicial, la cual la radicó el día 20 de septiembre de 2024.

PRUEBAS ANALIZADAS POR ESTA INSTANCIA PARA EL ESTUDIO DEL ESCRITO DE LOS RECURSOS:

Al revisar en forma minuciosa el sistema de información comercial, observamos que al momento de presentación del escrito de los recursos **20 DE SEPTIEMBRE DE 2024** la matrícula reclamante presentaba saldo pendiente por cancelar, correspondiente **a los períodos reclamados** es decir, ***a la fecha de presentación del recurso*** no había cumplido el requisito, porque ***no efectuó el pago a favor de la empresa por las sumas no reclamadas***, presentando así mora en el pago de la facturación; es decir, no cumplió el requisito de procedibilidad, consagrado en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, debió efectuar el pago de los cargos fijos y el consumo que considera se debió facturar, **aproximadamente $58.688.020 y adjuntar el recibo de pago al escrito de los recursos. (presenta atraso en el pago de la facturación desde abril de 2020 y no hay reclamaciones de los periodos de marzo de 2022 a abril de 2023; periódicamente efectuaba abonos, dejando acumular la suma de $63.763.700 y al congelar la cartera de los conceptos de consumos de Abril, Mayo, Junio, Julio y Agosto de 2024, arroja un saldo pendiente por pagar de $61.494.890. que corresponde a sumas no reclamadas y facturas en firme, sin embargo si hubiera realizado un abono mínimo de $30.000.000, se le hubiera aceptado como requisito para continuar con el trámite de este recurso, pero al 20/09/2024, no lo realizó y tampoco el encontrase en trámite la respuesta del recurso, se evidenció el cumplimiento de este requisito, siendo hoy 10/10/2024, no se observa el pago respectivo.**

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 **265028-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024** a nombre del **Condominio San José de las Villas II P.H,** no aporta el poder especial para presentar el reiterado reclamado sobre esta matrícula en este caso particular.

*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.*** *(subrayado y negrilla fuera de texto)*

Pero este derecho para reclamar por la mala facturación o cobro en exceso no es indefinido ya que la ley le otorga un término para que el usuario lo haga, que es de **cinco (5) meses desde la expedición de la factura**, esto, con el objetivo primero de castigar al usuario negligente que deja pasar el tiempo y segundo, para que las facturas no se encuentren en una constante incertidumbre. Lo anterior lo establece la Superintendencia de Servicios Públicos en interpretación del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, veamos:

"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 para 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." (Concepto SSPD 102 de 2005)

Es decir que si el usuario deja pasar los 5 meses para realizar el reclamo, a partir del momento en que este plazo se venza, se considera en firme para todos los efectos legales dicha facturación de meses atrás.

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 10 DE OCTUBRE DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

GUIA DEL AVISO

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 110045

Fecha: 12 / 9 / 2024 10 : 42

Fecha Prog. Entrega: 12 / 9 / 2024

CÓDIGO SER: SER88668 / SER8945

KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL

GUIA No. 2231659928

REMITENTE

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

Teléfono: 3113525559 D.I./NIT: 816002020 Cod. Postal: 660002104

Cd.: PEREIRA Dpto.: RISARALDA

País: COLOMBIA email: EVELEZ@AGUASYAGUAS.COM

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

RECIBI A CONFORMIDAD(NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.)

GUIA No. 2231659928

FECHA Y HORA DE ENTREGA

/ / /

Observaciones en la entrega:

DESTINATARIO

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

CARRERA 9 NO 18B 15 APARTADO 424 CENTRO TEL 3108226611

Nombre: ANTONIO JOSE LOPEZ PEÑO

Teléfono: 3108226611 D.I./NIT: 265028AV

País: COLOMBIA Cód. Postal: 660002124

email: Dato no suministrado por el cliente

Dice Contener: DOCUMENTOS

Obs. para Entrega:

Vr. Declarado: $ 5,000 VOL: 0 / D / 0

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

Vr. Sobreflete: $ 400.00 No. Remisión:

Vr. Total: $ 2,150.00 No. Sobreporte:

Dirección de Gestión Humana

Carrera 10 No. 18-15

Pereira

Fecha ejecutoria

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. 265028-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, 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:

Resolución No	**265028-52**
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	13 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1920297
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRACERRITOS

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.

Guia de Citación

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

Fecha: 5 / 9 / 2024 12 : 23
Fecha Prog. Entrega: 5 / 9 / 2024

CÓDIGO SER: SER88868 / SER8945

GUIA No. 2231659631

REMITENTE

KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL

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

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

FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE 06 SET. 2024

RECIBIA CONFORMIDAD/NOMBRE LEGIBLE Y SELLO Y D.I.:

GUIA No. 2231659631

FECHA Y HORA DE ENTREGA

Observaciones en la entrega:

DESTINATARIO

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

CARRERA 9 NO 18B 15 APARTADO 424 CENTRO TEL 3108226611

Nombre: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Teléfono: 3108226611 D.I./NIT: 265028
País: COLOMBIA Cód. Postal: 660002124
email: Dato no suministrado por el cliente

Dice Contener: DOCUMENTOS

Obs. para Entrega:

Vr. Declarado:	$ 5,000	VOL : 0 / 0 / 0	
Vr. Flete:	$ 3,750.00	Peso (vol): 0	Peso (kg): 1
Vr. Sobreflete:	$ 400.00	No. Remisión:	
Vr. Total:	$ 4,150.00	No. Sobreporte:	

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22177-52 de 10 DE OCTUBRE 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	**22177-52**
Fecha Resolución Recurso	10 DE OCTUBRE DE 2024
RECLAMO	265032 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	1236074
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: FMARIN

Resolución No. 22177-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22177 DE 20 DE SEPTIEMBRE DE 2024 SOBRE RECLAMO No. 265032 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 ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16214686 actuando como intermediario del EDIFICIO RICAUTE 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° 1236074 y tampoco, cumplió el requisitos de Ley, de acreditar el pago al momento de la radicación de los recursos**, de las sumas que no son objeto de reclamación, aunque en el acto administrativo 265032-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024, se le informó que solo son susceptibles reclamaciones de los últimos 5 períodos anteriores a la radicación del reclamo, por lo cual debia demostrar el pago de la factura del período de ABRIL DE 2024 y este Edificio al período de abril de 2024, presentaba mora de 46 facturas sin cancelar, por valor de **$11.597.550, No obstante, sin cumplir estos requisitos** interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265032-52 de mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula No. matrícula No. 1236074 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 17 # 8- 114, Edificio Ricaute P.H. Barrio PINARES DE SAN MARTIN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-9, 2024-8, 2024-7, 2024-6, 2024-5, Sin embargo, debemos aclarar que el señor es reiterativo en sus oficios, al atacar el sistema de facturación de los clientes del sistema general o totalizador, aunque se le haya verificado las condiciones técnicas de la prestación del servicio y se haya ratificado la imposibilidad técnica de medición individual del área común, actualmente se encuentra en trámite ante la SSPD el recurso de apelación contra el reclamo 262941-52 del 14/05/2024, recurso de reposición 21956-52 en el cual se analizaron los consumo de los periodos de diciembre de 2023 a abril de 2024, por lo cual, el valor que el señor Antonio Jose, debio acreditar el pago de la factura del periodo de noviembre de 2023, la cual se encuentra en firme y goza de certeza jurídica, periodo en el cual la edad en facturación en mora es de cancelar para cumplir el requisito

Resolución No. 21956-52

DE: 14 DE JUNIO DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 21956 DE 23 DE MAYO DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 262941 DE 22 DE ABRIL 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 mandatario del **Edificio Ricaute P.H** , interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 262941-52 de 14 DE MAYO 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. 1236074 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 17 # 8- 114, Barrio PINARES DE SAN MARTIN en el (los) periodo(s) facturados(s) 2023-12, 2024-1, 2024-2, 2024-3, 2024-4,

La Empresa ha enviado comunicaciones para persuadir el pago, por parte del Departamento de Cartera y Facturación, no han normalizado la cartera, **dando lugar el Edificio Ricaute a ser un Deudor moroso de una entidad estatal,** no se ha suspendido el servicio, y tampoco, realizó el pago de las sumas no reclamadas, teniendo claro la Empresa que las facturas generadas hasta el período de NOVIEMBRE DE 2023, se encuentran en firme, por valor de $10.565.770 edad 41; no se ajusta a Derecho, su pretensión de no cancelar las sumas no reclamadas, afirmando que reclama por el todo el sistema de facturacion, por lo cual, no cumple el requisito de procedimiento, presentar el recurso dentro de los término legal y cancelar las sumas no reclamadas, por el contrario pretende que se le reconozca SAP por este asunto, porque la Representante Legal del Edificio, la doctora ISABEL CRISTINA GIRALDO MESA, tiene la mala costumbre de no realizar el pago de las facturas de las áreas comunes que administra, dejando acumular los pagos, pretendiendo que la SSPD, por la Dirección Técnica, le reconozca que los clientes del sistema general o totalizador no necesitan el macromedidor o Totalizador para determinar el consumo de las áreas comunes.

Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO por escrito presentado el día 20 DE SEPTIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión y considera de manera reiterada que la Empresa incurrre en SAP en todas las decisiones que la Empresa le genera a sus escritos, porque no se acceden a sus pretensiones, afirmando que las decisiones no se atienden de manera clara y de fondo, y que no era necesario realizar ampliación de terminos, es decir por cualquier motivo pretende que la SSPD, le conceda los efectos de un SAP, que la Empresa no ha incurrido, y en este escrito del 20/09/2024, pretende:

PETICIÓN

Solicito REVOCAR la **RESOLUCIÓN No. 265032-52 DEL 03-09-2024** 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, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

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. 265032-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024, por el cual se declaró **NO PROCEDENTE,** *el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes, y la SSPD se ha pronunciado sobre la forma de determinar el consumo de los clientes del sistema general y totalizador, y ha determinado que la forma de hacerlo en la Empresa es correcto y el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO ya tiene conocimiento de esta información, sin embargo insiste en considerar que los totalizadores son ilegales.*

La mencionada decisión se notificó por AVISO el cual fue enviado a la direccion suministrada por el reclamante, el día 12 de septiembre de 2024, y recibido el 13/09/2024 y publicado en la página Web el día 12 de septiembre de 2024 quedando surtida la notificación el día 13 de septiembre de 2024 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**.** Se adjunta aviso publicado en la página web de la Empresa de la Resolución 265032-52 y la guia del correo certificado por el cual se entregó el aviso y el acto administrativo en la Carrera 9 18B-15 apartado 424 Centro Pereira

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. 265032-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, 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:

Resolución No	**265032-52**
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	13 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1236074
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRAPINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYREDOYA

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 acompañó copia de la factura que acreditara el pago de aquellas sumas que no eran objeto de reclamación, de tal suerte que si su inconformidad versaba sobre **el SISTEMA DE FACTURACION del área común el Edificio Ricaute, debio acreditar el valor de las facturas que se encuentran en firme, en este caso la factura del período de noviembre de 2023, por valor de $10.565.770** debió efectuar el pago de las sumas que no son objeto de reclamación, como requisito para impugnar la decisión inicial, la cual la radicó el día 20 de septiembre de 2024.

PRUEBAS ANALIZADAS POR ESTA INSTANCIA PARA EL ESTUDIO DEL ESCRITO DE LOS RECURSOS:

Al revisar en forma minuciosa el sistema de información comercial, observamos que al momento de presentación del escrito de los recursos **20 DE SEPTIEMBRE DE 2024** la matrícula reclamante presentaba saldo pendiente por cancelar, correspondiente **al período reclamado o los conceptos(dependiendo),** es decir, ***a la fecha de presentación del recurso*** no había cumplido el requisito, porque ***no efectuó el pago a favor de la empresa por las sumas no reclamadas***, presentando así mora en el pago de la facturación; es decir, no cumplió el requisito de procedibilidad, consagrado en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, debió efectuar el pago de los cargos fijos y el consumo que considera se debió facturar, **aproximadamente $10.000.000 y adjuntar el recibo de pago al escrito de los recursos.**

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 265032 y recurso 22177 a nombre del **EDIFICIO RICAUTE P.H.,** documento actualizado que debe adjuntar con el poder especial para cada una de las reclamaciones reiteradas que presenta.

*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.*** *(subrayado y negrilla fuera de texto)*

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 10 DE OCTUBRE 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

1 GUIA DE LA CITACION

2 GUIA DEL AVISO

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. 265032-52 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, 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:

Resolución No	**265032-52**
Fecha Resolución	3 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	12 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	13 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	1236074
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRAPINARES DE SAN MARTIN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYREDOYA

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. 22178-52 de 10 DE OCTUBRE 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	**22178-52**
Fecha Resolución Recurso	10 DE OCTUBRE DE 2024
RECLAMO	265023 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	19609348
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA VILLA VERDE

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

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

Contra la presente decisión, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Resolución No. 22178-52

DE: 10 DE OCTUBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22178 DE 20 DE SEPTIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 265023 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 CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE 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° 19609348 No obstante, sin cumplir estos requisitos** interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 265023-52 de 03 DE SEPTIEMBRE 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. 19609348 Ciclo 9, ubicada en la dirección CL 37 B # 36 – 05 barrio VILLA VERDE.

PRIMERO: Que el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, presentó escrito a través de la página web de la Empresa el día **20 de Septiembre 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 16124MAC1669R, solicitando revocar la decisión y acceder a cada una de las pretensiones, y considerando que se configuró SAP, porque no se le accede a reconocer su reclamación, la cual pretende asuntos que no se ajustan a la normatividad vigente, aunque se le adjuntó la revisión técnica donde se ratifica que no es posible técnicamente conceder lo que solicita para el CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H.

CONCLUSIÓN.

De los cuatro (4) puntos cardinales en el reclamo (1. Estudio Técnico, 2. factibilidad financiera de la instalación de medición individual, 3. El CCU y 4. Violación del Derecho de Medición señalado en el INFORME DE VIGILANCIA de la SSPD), la Empresa debatió sobre el 1 y 3, pero frente al 2 y 4 **GUARDÓ SILENCIO,** no resolvió. y en esta línea incurrió en **SILENCIO POSITIVO** sobre la pretensión principal del reclamo que es la instalación de medición individual en las áreas comunes, a no ser que realice el "ESTUDIO TÉCNICO" demostrativo de su imposibilidad con el diseño físico y el costo de la obra, teniendo en consideración que declara no haber realizado nunca teal estudio técnico.

También incurrió en **SILENCIO POSITIVO** con la extensión injustificada del término legal de resolución de la petición, como lo indica la Circular SSPD 005 de 2005.

En cuanto a su planteamiento de que su "Sistema General o Totalizador" o "Sistema de Facturación Multiusuario" es obligatorio por estar contemplado en el **CONTRATO DE CONDICIONES UNIFORMES – CCU**, aunque exista medición individual en las áreas comunes o sea técnicamente posible, palmariamente no tiene asidero legal y afrenta violentamente a la Resolución CRA 319 de 2005 como fue señalado por la SSPD en la vigilancia que ejerció sobre esta particular vigilada en la gestión año 2022-2023 concluyendo que "se puede estar vulnerando el derecho a la medición para el servicio de acueducto en el municipio de Pereira Risaralda, de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 146 de la ley 142 de 1994".

PETICIÓN

Solicito REVOCAR la **RESOLUCIÓN No. 265023-52 DEL 03-09-2024** 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.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

El suscriptor con Matrícula 19609348, **CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H.** es un cliente del sistema general o totalizador, y la medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total del grupo y actualmente al interior de la Unidad, todas las unidades independientes tienen su medidor individual para registrar el consumo de cada uno.

En resumen, un cliente del 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 consumo se debe facturar teniendo en cuenta el principio general que orienta la relación entre La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o multiusuarios es el de ***"La facturación es igual al consumo"*** *o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de multiusuarios debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada*.

En primer lugar. Que para dar respuesta al escrito 12324MAC1669P e ingresado al sistema comercial de la Empresa con el reclamo 265023 del 22/07/2024 y con el fin de recaudar pruebas se ampliaron los términos de respuesta por 15 días mediante oficio con fecha del12/08/2024, comunicación que se notificó al reclamante, en la dirección: CARRERA 9

NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA el día 14/08/2024.

En segundo lugar, se consideró necesario realizar inspección técnica a las instalaciones hidráulicas del Conjunto, razón por la cual se ampliaron los términos para dar la respuesta al reclamo, en total 15 días hábiles.

Se realizó la inspección técnica a las instalaciones hidráulicas de las áreas comunes del Conjunto el día 23/08/2024 y se reportó la siguiente observación. ***Este totalizador surte Torres de Villa Verde, conjunto cerrado, allí hay 160 apartamentos, y 39 casas, cada uno con su medidor independiente, el área común se compone de: salón social allí hay 2 sanitarios, 2 lavamanos y 1 lavaplatos; piscina allí hay 3 duchas,2 lavamanos, y 2 sanitarios; portería allí hay 1 sanitario, 1 lavamanos, 1 lavaplatos y 4 pocetas en los bloques; tanque de reserva; todo lo anterior mencionado se revisó y no existen fugas; no hay modificaciones de las instalaciones hidráulicas en el conjunto; no se puede colocar micro medidor ya que existe un totalizador que distribuye a red interna del conjunto, por lo tanto existe una imposibilidad técnica.***

En cuanto al CCU, se le recuerda al señor mandatario del **CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE 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 además, 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 de la copropiedad y si se quiere hacer una modificación es el suscriptor quien deberá hacer los trámites correspondientes de la cotización, por lo tanto, la Empresa no efectúa la factibilidad financiera de la instalación de medición individual.

Se relaciona Visita Técnica que demuestra la imposibilidad técnica para la medición individual de las áreas comunes del Conjunto Residencial Torres de Villa Verde P.H:

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 19609348

Hora de iniciación de visita

Dirección del inmueble sic Cll 37B # 36-05 Torres de villa Verde.

uso

Nombre de quien atiende la visita Victor alfonso Muñoz Naranjo

Calidad del que atiende: Mantenimiento

Nombre del administrador Mauricio Arias

Correo electrónico conjuntotorresdevillaverde@gmail.com

Teléfono 3207364 - 3108083794

Ficha catastral

Número de empleados de las áreas comunes

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si [ ] No [ ]

No Macromedidor 15BE103544 Marca _____ Lectura 26512

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

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

2" [ ] 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

Aguas lluvias [ ] Capacidad del Tanque _____

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" [ ] 3" [ ] 4" [ ] 6" [ ]

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

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

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

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

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

Gabinete [ ] Pavimento anden [X] Pavimento vìa [ ]

Antejardìn [ ]

Material Galvanizada [ ] Pealp [ ] Polietileno [ ] PF [ ]

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

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

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

Fugas imperceptible Si [ ] No [X] ubicaciòn _____

Fugas perceptible Si [ ] No [ ] ubicaciòn _____

CONFORMACIÒN HIDRAULICA DEL AREA COMÙN

Tanques de almacenamiento Subterraneo [ ] Cantidad [1] Capacidad 30 m³ aproxim.

Elevado [ ] Cantidad [ ] Capacidad _____

Periodicidad de lavado No saben.

Cantidad de lavamanos [5] Sistema Ahorrador [X] Sistema tradicional [ ]

Llave de shuts Basuras [2] Cantidad Regaderas [ ] Cantidad Duchas [2] Sauna [1] Jacuzi [1]

Turco [1] Piscina [1] Poceta [2] Cantidad de llaves alternas [2]

Unidad sanitaria [5] Salon social [1] Cocineta [1] Gimnasio [1]

Cantidad de predios que se abastecen del area comùn: _____

Otro _____

Observaciones: _____

ANOMALIAS

Sello de seguridad manipulado [ ] Brazalete manipulado [ ]

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

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 ☐ Conexión fuera de la medición ☐ Foto ☐

Tanques por fuera de la Mediciòn: ☐

Observaciones: Todos los puntos de las Areas comunes se Registran al mismo medidor.

SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)

Seamesas	SI ☐	NO ☐		Hidrantes	SI ☐	NO ☐	
Medidos	Si ☐	No ☐		Medidos	Si ☐	No ☐	
Aire acondicionado	Si ☐	No ☐					

Victor Alfonso Muñoz

Nombre de quien atiende la visita

Alex Vallejo.

Nombre del funcionario que hace la visita

Mantenimiento

Calidad de quien atiende la visita

Cargo

Hora de finalizaciòn de la visita

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

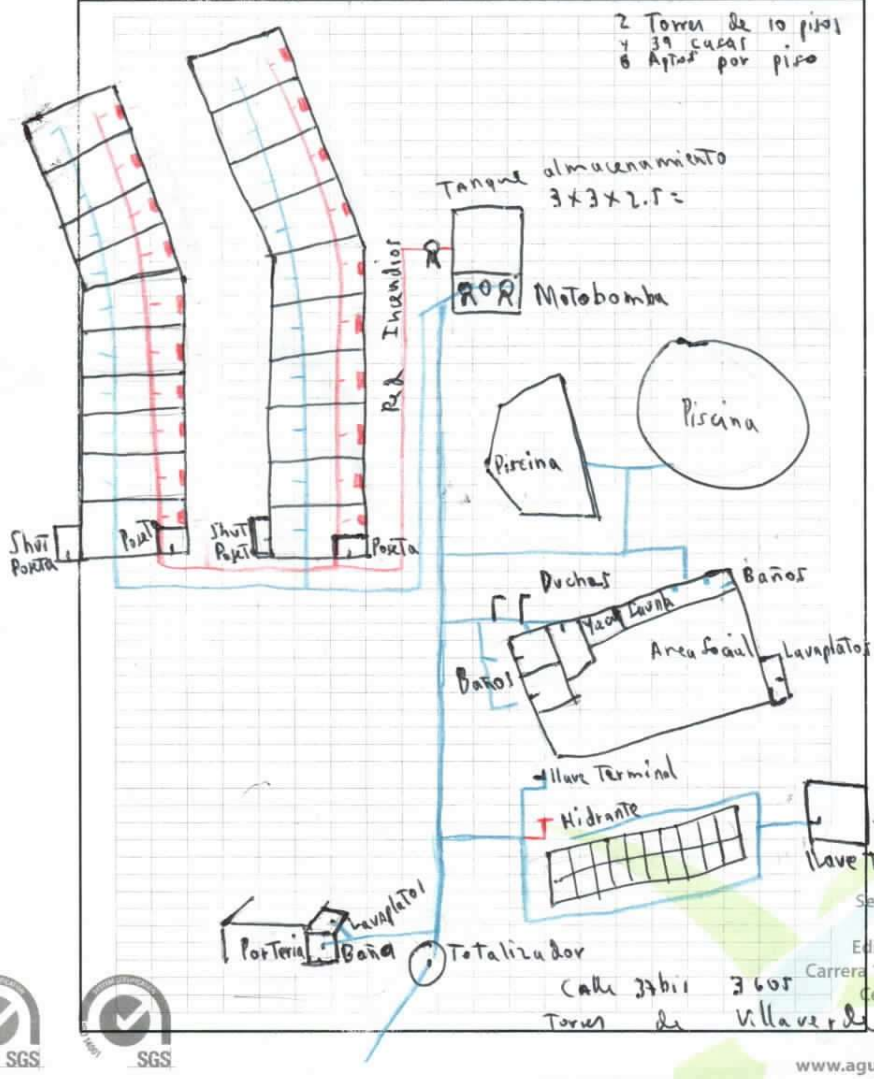
REVISIÓN PARA DETERMINACIÓN DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD TÉCNICA DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE P.H.

Distancia aproximada de tubería _____

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 APROXIMACIÓN DE LA COMPOSICIÓN DEL SISTEMA HIDRÁULICO DE LA P.H



Sede Administrativa
PBX: (6) 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17-55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

SGS CO14/5755
SGS CO14/5754

CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES

No.			
1.	**Número de entradas del servicio de acueducto:**	**Matrícula de áreas comunes**	19609348
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.	tuberia de 2' es de 265 mts en PVC y la tuberia de 1/2 para las acometidas es de 650 mts.
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	Cada UP. esta a. 3.5 mts de distancia. aproximadamente, es de. 650 mt. de tuberia.
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.	La suma de todas las UP. entre. las casas y las 2. torres. es de. 650 mts. de tuberia. aproximadamente.
		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).	El predio cuenta con un tanque. subterraneo. con una capacidad. tentativa. de 30 mt3. aproximadamente. La longitud. de la red. es de. 265 mts de tuberio aproximadamente.
5.	**Circulación de red contra incendios de la P.H**		**Si** / **No**
	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.	se encuentran. 20 Gabinetes contra incendios y un Hidrante.
		Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio	
		Resultado:	
		La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H	se encuentra conectado. al tanque subterraneo

SGS CO14/5755
SGS CO14/5754

Sede Administrativa
PBX: (6) 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17-55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Unica
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

		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:		
			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?			X
8.	La Empresa ejecutó interventoría en la construcción de estas conexiones de acometidas:			X
10.	Conclusiones generales	**POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES**	**Respuesta:** No es posible la Medición individual. por el diseño hidraulico de las Instalaciones	
		Observaciones adicionales: 1. La red contra incendios esta conectada al tanque subterraneo		

Nombre de quien atendió la visita: Victor Alfonso Muñoz. C.C. 1030524521 Entidad: _____

Fecha: 30-08-2018 Nombre del Supervisor: _____

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 cláusula asociada a la forma de facturación es una cláusula 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 artículo 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 262886-52 del 9 de Mayo de 2024 y 21954-52 del 11 de Junio de 2024, ya resolvió esta misma situación, decisión a la cual se le concedió recurso de apelación ante la SSPD, el cual se encuentra en trámite.

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 artículo 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 Conjunto Residencial 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 artículo 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 práctica 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 **199** 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.

Referente al Concepto CRA 145161 de 2020 y el Informe de Vigilancia de la SSPD referenciado por el usuario en su escrito de petición se informa que dicha directriz administrativa desarrolla la facturación del servicio de acueducto y alcantarillado en propiedades horizontales. Según la Ley 142 de 1994, los usuarios tienen derecho a que sus consumos se midan mediante instrumentos tecnológicos apropiados.

En relación con la legalidad de la falta de medición y la claridad en la determinación del consumo,

se informa que, de acuerdo al Contrato de Condiciones Uniformes, capítulo VII, CLÁUSULA VIGÉSIMA SEGUNDA. FACTURACIÓN, y la legislación vigente, la Empresa efectúa el cobro del consumo de acuerdo con registro del totalizador, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994, que establece que al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un Medidor Totalizador que haga las veces de Medidor para Áreas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de las mismas, entendiéndose como tales, todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste.

Por otra parte, el Contrato de Condiciones Uniformes así como este modelo de facturación fue sometido a examen de legalidad por parte de la entidad competente, según el artículo 73.10 de la Ley 142 de 199, es decir, la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico, el cual fue aprobado integralmente. Cuando el medidor está funcionando correctamente el consumo se determina por la diferencia entre la lectura actual del medidor y la lectura anterior, la variación en el consumo indica la utilización del servicio, el consumo facturado entonces tiene como causa directa la diferencia de lectura marcada por el medidor entre cada período.

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@aquasyaguas.com.co
Pereira, Risaralda

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

Respetado señor Henao:

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

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

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

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

Cordial saludo,

CARLOS ALBERTO MENDOZA VÉLEZ
Jefe Oficina Asesora Jurídica

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

CERTIFICADO POR GSC ELECTRÓNICA LEY 527 DE 1999

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 pronunció de los últimos cinco periodos de facturación ya que el señor José 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 derecho a la medición y realizar el **ESTUDIO TÉCNICO** con el diseño físico y el costo de la obra, ante la situación asociada al sistema de facturación la conclusión de la Superintendencia de Servicios Públicos 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 régimen legal y contractual para la facturación de este tipo de clientes, por lo tanto, la Empresa 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.

Expedientes por los cuales se resolvieron recursos de apelación de clientes

del sistema general o totalizador.

USUARIO	MATRICULA	RESOLUCIÓN SPPD
CONJUNTO JARDINES DE TANAMBI	1672088	20158300016795
MERCASA P.H	785162	2016830004485
CONJUNTO COMERCIAL CAÑAVERAL II	1551670	20158300004485
URBANIZACION EL TULCAN I PH	670729	2016830007345
EDIFICIO EL CORAL PH	724385	20178300025885
EDIFAVI PHFICIO	118513	20178300003415
CONJUNTO NUEVA ARBOLEDA	1555853	20178300025695
EDIFICIO TISU	1860576	20248300256505

Por otra parte, es menester mencionar que la resolución administrativa aludida fue emitida en el término legal, con las debidas constancias de notificación, así mismo se le concedió los recursos de ley, garantizando de esta manera todas las prerrogativas legales a que tienen los usuarios a recibir respuesta de fondo sobre sus requerimientos instaurados a entidades públicas o privadas.

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 **CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H.**

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión 265023-52 de 3 DE SEPTIEMBRE 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 CONJUNTO RESIDENCIAL TORRES DE VILLA VERDE P.H., 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. 265023-52 de 3 DE SEPTIEMBRE 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 10 DE OCTUBRE 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. 10313-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ERWIN VALENCIA ARIAS** 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	**10313-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ERWIN VALENCIA ARIAS
Matrícula No	967836
Dirección para Notificación	CR 13 # 26- 15 PS 2POR AV 30 DE AGOSTO

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: FMARIN

Visita No. 4658044

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 27 DE SEPTIEMBRE DE 2024, el señor ERWIN VALENCIA ARIAS, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2024-9, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024, visita que fue atendida por Julián Duque, y en tal revisión se detectó que el medidor P1215MMCCA25882AA que pertenece al predio con matricula No 967836, tenía una lectura acumulada de **238 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo **2024-9** 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 **-16577** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 967836.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2024-9	414	0	4	0	8690	-8690
1095	2024-9	414	0	4	0	-1104	1104
3010	2024-9	414	0	0	-3	-1	-3
2501	2024-9	414	0	4	0	10295	-10295
1090	2024-9	414	0	4	0	-1307	1307

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. 10316-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA DEL SOCORRO CARMONA** 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	**10316-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	DIANA DEL SOCORRO CARMONA
Matrícula No	1941228
Dirección para Notificación	MZ 26 LT 6POBLADO II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 4658047

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 27 DE SEPTIEMBRE DE 2024, la señora DIANA DEL SOCORRO CARMONA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2024-9, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 2 DE OCTUBRE DE 2024, y en tal revisión se detectó que el medidor H24VA097280 que pertenece al predio con matricula No 1941228, 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 **2024-9** 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 **-72855** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1941228.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1090	2024-9	414	0	13	0	-4249	4249
3010	2024-9	414	0	0	-4	0	-4
1095	2024-9	414	0	13	0	-3587	3587
2501	2024-9	414	0	17	0	43754	-43754
2500	2024-9	414	0	17	0	36933	-36933

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. 10322-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

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

Resolución No	**10322-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ALEXANDRA VELEZ
Matrícula No	19606573
Dirección para Notificación	BL 50 APTO 5052MIRADOR DE LLANO GRANDE

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: FMARIN

Visita No. 4658845

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024, la señora ALEXANDRA VELEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2024-6,2024-7,2024-8 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 7 DE OCTUBRE DE 2024, y en tal revisión se detectó que el medidor A14FA656758 que pertenece al predio con matricula No 19606573, tenía una lectura acumulada de **350 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del los periodos **2024-6,2024-7,2024-8** 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 **-43847** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19606573.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2024-7	414	0	5	0	10863	-10863
2501	2024-7	414	0	5	0	12869	-12869
2501	2024-9	414	0	5	0	12869	-12869
2500	2024-8	414	0	5	0	10863	-10863
2108	2024-9	414	0	0	-2	-4	1
2500	2024-9	414	0	5	0	10863	-10863
67	2024-9	414	0	0	0	-4	4
2501	2024-8	414	0	5	0	12869	-12869
3007	2024-8	414	0	0	-2	0	-2
1090	2024-8	414	0	5	0	-4942	4942
1095	2024-7	414	0	5	0	-4171	4171
2108	2024-7	414	0	0	-2	-4	1
1095	2024-8	414	0	5	0	-4171	4171

67	2024-7	414	0	0	0	-4	4
1090	2024-9	414	0	5	0	-4942	4942
1090	2024-7	414	0	5	0	-4942	4942
1095	2024-9	414	0	5	0	-4171	4171

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. 10323-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLARA INES RUIZ MURILLO** 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	**10323-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	CLARA INES RUIZ MURILLO
Matrícula No	1673938
Dirección para Notificación	MZ 5 CS 92JOSE MARIA CORDOBA

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: FMARIN

Visita No. 4659309

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 30 DE SEPTIEMBRE DE 2024, la señora CLARA INES RUIZ MURILLO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2024-8,2024-6,2024-7,2024-9, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo(s).

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 5 DE OCTUBRE DE 2024, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor N. P1615MMRSA88233AA que pertenece al predio con matricula No. 1673938, tenía una lectura acumulada de 818 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos 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.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1673938**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	817 m3	817 m3	0 m3	11 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	817 m3	817 m3	0 m3	11 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	817 m3	817 m3	0 m3	11 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	817 m3	817 m3	0 m3	11 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. P1615MMRSA88233AA, el cual registra una lectura acumulada de 818 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **junio, julio, agosto y septiembre 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 **11 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **junio, julio, agosto y septiembre de 2024,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados** a la diferencia real de lectura.

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. **1673938,** por la Empresa, respecto al período de **junio, julio, agosto y septiembre 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".

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-128639** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula N. 1673938.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2024-6	414	0	11	0	23898	-23898
67	2024-6	414	0	0	0	-3	3
3007	2024-8	414	0	0	-2	0	-2
1095	2024-9	414	0	11	0	-9177	9177
1095	2024-8	414	0	11	0	-9177	9177
2500	2024-8	414	0	11	0	23898	-23898
3007	2024-9	414	0	0	-2	-1	-1
67	2024-9	414	0	0	0	-5	5
1090	2024-6	414	0	11	0	-10871	10871
1095	2024-7	414	0	11	0	-9177	9177
2500	2024-7	414	0	11	0	23898	-23898
2501	2024-7	414	0	11	0	28311	-28311
1090	2024-9	414	0	11	0	-10871	10871
2501	2024-6	414	0	11	0	28311	-28311
1090	2024-7	414	0	11	0	-10871	10871
1090	2024-8	414	0	11	0	-10871	10871
2500	2024-9	414	0	11	0	23898	-23898
2501	2024-9	414	0	11	0	28311	-28311
2108	2024-7	414	0	0	-2	-3	1
67	2024-8	414	0	0	0	-1	1
1095	2024-6	414	0	11	0	-9177	9177

3007	2024-6	414	0	0	-2	0	-2
2501	2024-8	414	0	11	0	28311	-28311

Atentamente,

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. 10333-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **OSCAR POSADA** 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	**10333-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	OSCAR POSADA
Matrícula No	672386
Dirección para Notificación	CR 10 # 46- 145 A.COMUN 00MARAYA

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: FMARIN

Visita No. 4660721

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 1 DE OCTUBRE DE 2024, el señor OSCAR POSADA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo de Septiembre de 2024, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 7 DE OCTUBRE DE 2024, visita que fue atendida por OSCAR POSADA, y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA79287AA que pertenece al predio con matricula No 672386, tenía una lectura acumulada de 6, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-104461** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 672386.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2024-9	486	0	13	0	28243	-28243
1590	2024-9	486	0	13	0	23187	-23187
1595	2024-9	486	0	13	0	19572	-19572
2501	2024-9	486	0	13	0	33459	-33459

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **graguirre**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10337-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA EUGENIA GONZALEZ DE NINO** 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	**10337-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA EUGENIA GONZALEZ DE NINO
Matrícula No	717496
Dirección para Notificación	AV CIRCUNVALAR # 3- 28 BLQ A APTO 102CAMBULOS

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: FMARIN

Visita No. 4662425

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 3 DE OCTUBRE DE 2024, la señora MARIA EUGENIA GONZALEZ DE NINO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2024-8,2024-9, 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 4 DE OCTUBRE DE 2024, y en tal revisión se detectó que el medidor 1215MMCMX24322AA que pertenece al predio con matricula No 717496, tenía una lectura acumulada de 2438 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos **2024-8,2024-9** 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 **-176773** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 717496.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2024-9	414	0	13	0	33459	-33459
1590	2024-9	414	0	13	0	23187	-23187
2501	2024-8	414	0	9	0	23164	-23164
2500	2024-9	414	0	13	0	28243	-28243
2108	2024-8	414	0	0	0	-3	3
2500	2024-8	414	0	9	0	19553	-19553
1595	2024-8	414	0	9	0	13550	-13550
1590	2024-8	414	0	9	0	16052	-16052
1595	2024-9	414	0	13	0	19572	-19572
67	2024-9	414	0	0	0	-5	5

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. 10346-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBIELA GALVIZ** 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	**10346-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	RUBIELA GALVIZ
Matrícula No	953463
Dirección para Notificación	MZ 10 CS 16PERLA DEL SUR

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

Visita No. 4663456

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 4 DE OCTUBRE DE 2024, la señora RUBIELA GALVIZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2024-7, 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 5 DE OCTUBRE DE 2024, visita que fue atendida por Rubiela Cano, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL127640AA que pertenece al predio con matricula No 953463, tenía una lectura acumulada de **3520 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del periodo **2024-7** 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 **-104452** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 953463.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1090	2024-7	414	0	13	0	-12848	12848
67	2024-7	414	0	0	0	-3	3
1095	2024-7	414	0	13	0	-10845	10845
2500	2024-7	414	0	27	0	58659	-58659
2108	2024-7	414	0	0	-2	-3	1
2501	2024-7	414	0	27	0	69491	-69491

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. 10350-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

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

Resolución No	**10350-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ADALIA GONZALEZ
Matrícula No	1843648
Dirección para Notificación	CR 31 # 84- 20 TORRE 2 APTO 222POR AV DE LAS AMERICAS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: FMARIN

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 8 DE OCTUBRE DE 2024, la señora ADALIA GONZALEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2024-9, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el , visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL118055AA que pertenece al predio con matricula No. 1843648, tenía una lectura acumulada de 706 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1843648**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	706 m3	706 m3	0 m3	13 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. P1915MMRAL118055AA, el cual registra una lectura acumulada de 706 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **septiembre 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 **13 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **septiembre 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.

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. **1843648,** por la Empresa, respecto al período de **septiembre 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".

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-61707** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula N.1843648.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2024-9	414	0	13	0	33459	-33459
2500	2024-9	414	0	13	0	28243	-28243
3007	2024-9	414	0	0	-3	-2	-2
3010	2024-9	414	0	0	-4	0	-4

Atentamente,

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. 10357-52 de 10 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **NORA BEJARANO** 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	**10357-52**
Fecha Resolución	10 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	22 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	23 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	NORA BEJARANO
Matrícula No	1704402
Dirección para Notificación	CR 4 # 6- 33PUENTE BLANCO

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: FMARIN

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 9 DE OCTUBRE DE 2024, la señora NORA BEJARANO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante en los periodos 2024-8,2024-9, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el , visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor N.P1515MMRSA77965AA que pertenece al predio con matricula No. 1704402, tenía una lectura acumulada de 817 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos 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.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1704402**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	817 m3	817 m3	0 m3	11 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	877 m3	877 m3	0 m3	7 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. P1515MMRSA77965AA, el cual registra una lectura acumulada de 817 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **agosto y septiembre 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 **7 m3 y 11 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **agosto y septiembre de 2024,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados** a la diferencia real de lectura.

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. **1704402,** por la Empresa, respecto al período de **agosto y septiembre 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".

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-24089** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1704402.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2024-8	414	0	7	0	15208	-15208
2500	2024-9	414	0	11	0	23898	-23898
1095	2024-8	414	0	7	0	-5840	5840
1095	2024-9	414	0	11	0	-9177	9177

Atentamente,

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