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. 10364-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2024.

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

Resolución No	**10364-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ARMANDO AISTIZABAL ALVAREZ
Matrícula No	1787324
Dirección para Notificación	AV SANTANDER # 1- 13 APTO 413ALFONSO LOPEZ

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4687034

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 16 DE OCTUBRE DE 2024, el señor ARMANDO AISTIZABAL ALVAREZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2024-10, 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 17 DE OCTUBRE DE 2024, y en tal revisión se detectó que el medidor C18LA570422 que pertenece al predio con matricula No 1787324, tenía una lectura acumulada de **148 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no tapado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-75328** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1787324.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1595	2024-10	414	0	10	0	12753	-12753
1590	2024-10	414	0	10	0	15108	-15108
3010	2024-10	414	0	0	-4	0	-4
2501	2024-10	414	0	10	0	25737	-25737
2500	2024-10	414	0	10	0	21725	-21725

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. 22185-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIANA BERMUDEZ DEVIA** 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	**22185-52**
Fecha Resolución Recurso	17 DE OCTUBRE DE 2024
RECLAMO	266214 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JULIANA BERMUDEZ DEVIA
Identificación del Peticionario	42149706
Matrícula No.	1628437
Dirección para Notificación	CL 89 # 29- 65 MZ 15 CS 2 SANTA JUANA DE LAS VILLAS ETAPA 2

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22185-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22185 DE 26 DE SEPTIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 266214 DE 9 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) JULIANA BERMUDEZ DEVIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42149706 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 266214-52 de 20 DE SEPTIEMBRE 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. 1628437 Ciclo 11, ubicada en la dirección CL 89 # 29- 65 MZ 15 CS 2, Barrio SANTA JUANA DE LAS VILLAS ETAPA 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-8, 2024-7.

Que el (la) señor(a) JULIANA BERMUDEZ DEVIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42149706 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 266214-52 de 20 DE SEPTIEMBRE 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. 1628437 Ciclo 11, ubicada en la dirección CL 89 # 29- 65 MZ 15 CS 2, Barrio SANTA JUANA DE LAS VILLAS ETAPA 2 en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-8, 2024-7.

Que el recurrente por escrito presentado el día 26 DE SEPTIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo, sin encontrar fugas en las instalaciones, solicita revocar la deciison y modificar el consumo que se aumentó, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 10 de septiembre de 2024 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida ***P1815MMRSA112594AA*** en buen estado registraba una lectura acumulada de 967 m3, se revisaron las instalaciones internas y la acometida y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas, no fue posible acceder al tanque de reserva para revisar la válvula de cierre.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en los periodos de JULIO Y AGOSTO DE 2024 y, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual

el Grupo de Previa a la Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en estos periodos 28 y 42 m3.

Así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el consumo del período de facturación de AGOSTO DE 2024, cobrando el consumo promedio, equivalente a 22 m3, sin embargo, no se modificá el periodo de julio, porque los 28 m3 facturados no superaron el 65% para considerarse desviado.

Predio 1628437 Dirección CL 89 # 29- 65 MZ 15 CS 2 Num Medidor P1815MMRSA112594AA

Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	% desv	Observación	Foto
2024	Septiembre	1	975	946	29	25	V	20/09/2024	0,16	SIN OBSERVACION	
2024	Agosto	1	946	904	42	22	V	19/08/2024	0,91	SE VERIFICO LECTURA	
2024	Agosto	2	946	904	42	22	V	19/08/2024	0,91	SIN OBSERVACION	
2024	Julio	1	904	876	28	20	V	19/07/2024	0,4	SIN OBSERVACION	
2024	Junio	1	876	854	22	19	I	18/06/2024	0,16	SIN OBSERVACION	
2024	Mayo	1	854	834	20	19	I	18/05/2024	0,05	SIN OBSERVACION	
2024	Abril	1	834	815	19	18	I	16/04/2024	0,06	SIN OBSERVACION	
2024	Marzo	1	815	795	20	17	I	16/03/2024	0,18	SIN OBSERVACION	
2024	Febrero	1	795	773	22	17	I	17/02/2024	0,29	SIN OBSERVACION	

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

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida. Igualmente se le recomienda verificar la bomba del tanque de reserva o de los sanitarios para evitar escapes de agua que aumentan el consumo y generan fugas visibles, responsabilidad exclusiva del usuario.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a

detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-150654** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	483	9	29	23164	74638	-51475
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	483	0	0	-5	0	-5
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	483	9	29	19553	63004	-43451
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	483	9	29	13597	43813	-30216
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	483	9	29	11478	36983	-25506
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	483	0	0	-4	-2	-2

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por JULIANA BERMUDEZ DEVIA en contra de la Resolución No. 266214-52 de 20 DE SEPTIEMBRE DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1628437 la suma de **-150654**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE 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. 22204-52 de 17 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	**22204-52**
Fecha Resolución Recurso	17 DE OCTUBRE DE 2024
RECLAMO	265019 de 3 DE SEPTIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	19617820
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: MYBEDOYA

Resolución No. 22204-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22204 DE 26 DE SEPTIEMBRE DE 2024 SOBRE RECLAMO No. 265019 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 interpuso ante la SSPD Dirección territorial de Occidente, escrito 16724MAC1660R en el cual presenta RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIAMENTE EL DE APELACIÓN el día 20 de septiembre de 2024, y la SSPD, al evidenciar que se trataba de un RECURSO de cual no son competentes lo remitió a la Empresa el día 24 de septiembre de 2024, mediante oficio 20248304214722, el cual se ingresó al sistema comercial de Aguas y Aguas el día 26 de Septiembre de 2024 con el radicado 22204, recibiéndose por fuera de los términos legales, contra la Resolución No. **265019-52 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. 19617820 Ciclo 13, ubicada en la dirección ubicada en la dirección: VIA ENTRADA PUEBLITO CAFETERO CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V Barrio CERRITOS solicitando de manera arbitraria la instalación de micromedición para las áreas comunes de CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V 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 61 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 1.500 mt, shut de basuras, tres lavamanos, tres unidades sanitarias, una cocineta del área social, 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 265019 declarada no procedente, mediante Resolución 265019-52 de 03 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.

2. Que el recurrente, el señor Antonio José López Patiño, conociendo las instalaciones de la oficina que tiene la Empresa para la atención de los usuarios ubicada en el Edificio Torre Central Carrera 10 17-55 primer piso, no se presentó a la oficina a radicar el escrito de recurso de reposición ante la autoridad competente, la cual emitió el acto administrativo 265019-52 de 03 DE SEPTIEMBRE DE 2024, es decir, ante el JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, al afirmar el día 20/09/2024 que la página web no le permitió radicar el escrito, y el tiempo para impugnar la decisión ante la Empresa, se vencía el 20/09/2024.

el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, manifestó que 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 pretendía radicar el escrito de los recursos 16724MAC166OR pero el sistema no permitió radicar el recurso con la observación "No es posible realizar la solicitud, ya que se tiene en proceso una solicitud con el mismo trámite para la misma matricula" pues en el sistema se encontraba radicado el reclamo 266502 del 23 de septiembre de 2024 presentado por la administradora del Condominio DANIELA RESTREPO ROLDAN por inconformidad en el consumo o producción facturado, observándose que por las repetidas reclamaciones a la matricula el sistema no le permitió radicar el recurso por encontrarse en curso una reclamación, el señor JOSE ANTONIO procedió a radicar escrito 16724MAC1660R ante el correo de la SSPD dtoccidente@supersevicios.gov.co, la cual traslado por competencia y se radico en el sistema de información comercial con el recurso 22204.

3. Que el escrito 16724MAC1660R recibido en la Empresa el día 26 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:

En estas condiciones se habría configurado el **SILENCIO ADMINISTRATIVO POSITIVO**.

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".

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. 265019-52 de 03 DE SEPTIEMBRE DE 2024, por el cual se declaró **NO PROCEDENTE,** se ampliaron los términos de respuestas inicialmente por 15 días mediante oficio con fecha del 12/08/2024 comunicación que se notificó al reclamante, a la dirección CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA, el día 14/08/2024.

SEGUNDO: 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 aunque se observa que el señor Antonio José, **es reiterativo** al presentar 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 el acto administrativo del **Recurso 21650-52 del día 24 de Octubre de 2023 en trámite ante la SSPD,** el cual fue debidamente citado y notificado 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

A. 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. ***Se visita el conjunto San José de las Villa 5 y se encuentra el macro medidor registrando normal, como también se revisan las***

áreas comunes que constan de portería shust de basuras y dos baños del área social donde no se detectan fugas, ahora no es posible instalar micro medidor para las áreas comunes por el diseño hidráulico en conjunto, como también se observa que no ha habido modificaciones en las instalaciones del inmueble, *ahora no es posible instalar micromedidor para las áreas comunes por el diseño hidráulico del conjunto (fotos).* lo anterior, **dando aplicación a los artículos 146 de la Ley 142 de 1994, se le informó lo siguiente:**

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 el acto administrativo del ***Recurso 21650-52 del día 24 de Octubre de 2023 en tramite ante la SSPD,*** *el cual fue debidamente citado y notificado 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:*

En atención a sus pretensiones, es pertinente nuevamente reiterar que: en virtud de las pretensiones planteadas por el peticionario y en aras de dar cumplimiento a los principios de legalidad y debido proceso, establecidos en los artículos 6° y 29° de la Constitución Política de Colombia, se analizó el caso bajo examen encontrando lo siguiente:

HECHOS

Que para dar respuesta al escrito ***11824MAC1660P, se aclara que en el escrito de ampliación se digitó por error el número*** *12024MAC1601P, pero el anexo del reclamo corresponde al oficio* ***11824MAC1660P,*** *e ingresado al sistema comercial de la Empresa con el reclamo 265019 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 265019 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 totalizador N° Q23CE000099 el cual registra una lectura acumulada de ***5488 m3. Se visita el conjunto San José de las Villas 5 y se encuentra el macro medidor registrando normal, como también se revisan las áreas comunes que constan de portería shust de basuras y dos baños del área social donde no se detectan fugas, ahora no es posible instalar micro medidor para las áreas comunes por el diseño hidráulico en conjunto, como también se observa que no ha habido modificaciones en las instalaciones del inmueble.*** *Situaciòn que corrobora la imposibilidad tecnica para la micromediciòn solicitada.*

En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula ***No. 19617820*** *de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matricula que se encuentra vinculada al sistema Multiusuario del* ***CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V****, el cual cuenta con* ***61*** *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 y 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 periodo.

Así mismo, se le reitera que la Empresa no realiza estudios técnicos 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, adicional al hecho de que como usted bien lo sabe 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, de tal forma que la Empresa realiza revisiones para determinar imposibilidad técnica para medición del predio, por lo cual se adjunta la realizada en el CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V, Conjunto que desde su creación el

constructor solicitó la disponibilidad del servicio como un cliente del sistema general o totalizador y asi 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, así instalen como pretenden, medidores de 1/2 en la portería, no podrán instalar medidores individuales en las redes locales que recorren el Conjunto y los tanques de reserva.

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 JOSE DE LAS VILLAS V, 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.

Cabe aclarar que, con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, 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 con sus pretensiones, en total ***30 días hábiles***

Así 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 Javier Arizmendi 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 totalizador N° Q23CE000099 el cual registra una lectura acumulada de ***5488 m3. Se visita el conjunto San José de las Villas 5 y se encuentra el macro medidor registrando normal, como también se revisan las áreas comunes que constan de portería shut de basuras y dos baños del área social donde no se detectan fugas, ahora no es posible instalar micro medidor para las áreas comunes por el diseño hidráulico en conjunto, como también se observa que no ha habido modificaciones en las instalaciones del inmueble.*** *Situación que corrobora la imposibilidad técnica para la micromediciòn solicitada.*

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : 1

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No : 265019
Visita No : 4547914
Fecha De Atencion : 23/08/2024, 03:01:45 PM
Nombre del Usuario : ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matricula : 19617820
Direccion : VIA ENTRADA. PUEBLITO. CAFETERO. CONDOMINIO. SAN.JOSE.DE.LAS.VIL
Barrio : CERRITOS
Clase de Uso del Predio : RESID -EST 6 - ALTO
No Medidor : Q23CE000099
Lectura Actual : 3370

DATOS VISITA.

II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio : RESIDENCIAL

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

SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO

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

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor : Q23CE000099
Lectura Actual : 5488

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 el conjunto San José de ladilla 5 y se encuentra el macro medidor registrando normal, como también se revisan las áreas comunes que constan de portería shust de basuras y dos baños del área social donde no se detectan fugas, ahora no es posible instalar micro medidor para las áreas comunes por el diseño hidráulico en conjunto, como también se observa que no ha habido modificaciones en las instalaciones del inmueble (fotos)

Firma de Usuario : Javier Arizmendi 94406246

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.

Punto 3 y 4.

*En referencia a los cortes del servicio realizados por la Empresa, se verifica en el Sistema de Información Comercial, que para el predio **reclamante, n**o se le han generado ordenes de corte en los últimos 5 periodos de facturación y aunque el predio presentara reclamaciones vigentes el usuario deberá cancelar los valores no reclamados de la facturación y evitar ordenes de corte.*

Respecto a la solicitud, no realizar mantenimiento y/o reposición del macromedidor por cuenta del suscriptor y/o usuario;

Aguas y Aguas de Pereira, empresa que gestiona el recurso hídrico como bien social, con calidad, continuidad y confiabilidad, garantizando sostenibilidad ambiental, adelanta un proceso muy importante como es el cambio de los medidores de agua para reducir el notable impacto en el medio ambiente y la colateral perdida de agua no contabilizada.

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

*En cuanto a la solicitud de no cobro del Totalizador y su mantenimiento, es importante indicarle al mandatario que el predio con matrícula **No. 19617820** 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.*

En todo caso, relacionar en la factura de cada periodo o en documentos adjunto el consumo individual de los bienes privados, para la copropiedad poder verificar si el consumo facturado fue bien calculado, conforme al artículo 148 de la Ley 142.

*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 JOSE DE LAS VILLAS V**. 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 V****. 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 19617820

Hora de iniciación de visita _____

Dirección del inmueble sic Sector. Pueblito cafetero. San José de las vallas 5

uso Residencial.

Nombre de quien atiende la visita Sandra Ximena Muñoz

Calidad del que atiende: Auxiliar de Admon

Nombre del administrador Daniela Ardila Restrepo

Correo electrónico _____

Teléfono 3103724949

Ficha catastral _____

Número de empleados de las áreas comunes 7

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si [X] No [ ]

No Macromedidor 18111466 Marca Elster Lectura _____

Clase B [ ] C [ ] R160 [ ] Otro R315

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

2" [ ] 3" [ ] 4" [ ] 8" [ ]

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 _____

Pozo o Algibe [ ] Resolución corporación autónoma _____ Año _____

Rehuso del agua [ ] Lo surte otro acueducto [ ] Nombre _____

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

2" [ ] 3" [X] 4" [ ] 6" [ ]

SGS

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

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 [ ] Pavimento via [ ]

Antejardin [X]

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

Caja Si [X] No [ ] Tapa Si [X] 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 [ ] ubicación _____

Fugas perceptible Si [ ] No [X] ubicación _____

CONFORMACIÓN HIDRAULICA DEL AREA COMÚN

Tanques de almacenamiento Subterraneo [ ] Cantidad [ ] Capacidad _____

Elevado [ ] Cantidad [ ] Capacidad _____

Periodicidad de lavado _____

Cantidad de lavamanos [3] Sistema Ahorrador [ ] Sistema tradicional [X]

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

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

Unidad sanitaria [3] Salon social [1] Cocineta [1] Gimnasio [ ]

Cantidad de predios que se abastecen del area común: 61

Otro _____

Observaciones: No hay tanque de reserva para el conjunto cada unidad tiene el propio.

ANOMALIAS

Sello de seguridad manipulado [ ] Brazalete manipulado [ ]

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

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

SGS
CO14/5754

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

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

Llaves por fuera de la medición [ ] Conexión fuera de la medición [ ] Foto [ ]

Tanques por fuera de la Mediciòn: [ ]

Observaciones:

SISTEMAS ESPECIALES (RED CONTRA INCENDIO Y OTROS)

Seamesas SI [ ] NO [X] Hidrantes SI [X] 3 NO [ ]

Medidos SI [ ] No [X] Medidos SI [ ] No [X]

Aire acondicionado SI [ ] No [X]

Sandra Ximena Muñoz
Nombre de quien atiende la visita

Daniel Gonzales.
Nombre del funcionario que hace la visita

Auxiliar Administración
Calidad de quien atiende la visita

obrero.
Cargo

Hora de finalización 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 1,5 km red. + 610 m. acometidas = 2,1 km

Observaciones:

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

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

rativa
13 00
entral
piso 1
ricios
Única
mbia
m.co
320-7

Sede Administrativa
PBX: 606 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 10 N° 17 -55 piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia

M No.	CONCLUSIÓN TÉCNICA DE POSIBILIDAD O IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL DE ÁREAS COMUNES DE PROPIEDADES HORIZONTALES	
1.	**Número de entradas del servicio de acueducto:**	**Matrícula de áreas comunes** 19617820
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. red de 3", 1,5Km aprox; PVC.

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
		Aproximadamente 10 m
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.
		10 m x 61 unidades = 610 m
		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).

5.	**Circulación de red contra incendios de la P.H**		**Si** X	**No**
	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.		
		3", 3 hidrantes		
		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		
		Si		

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

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

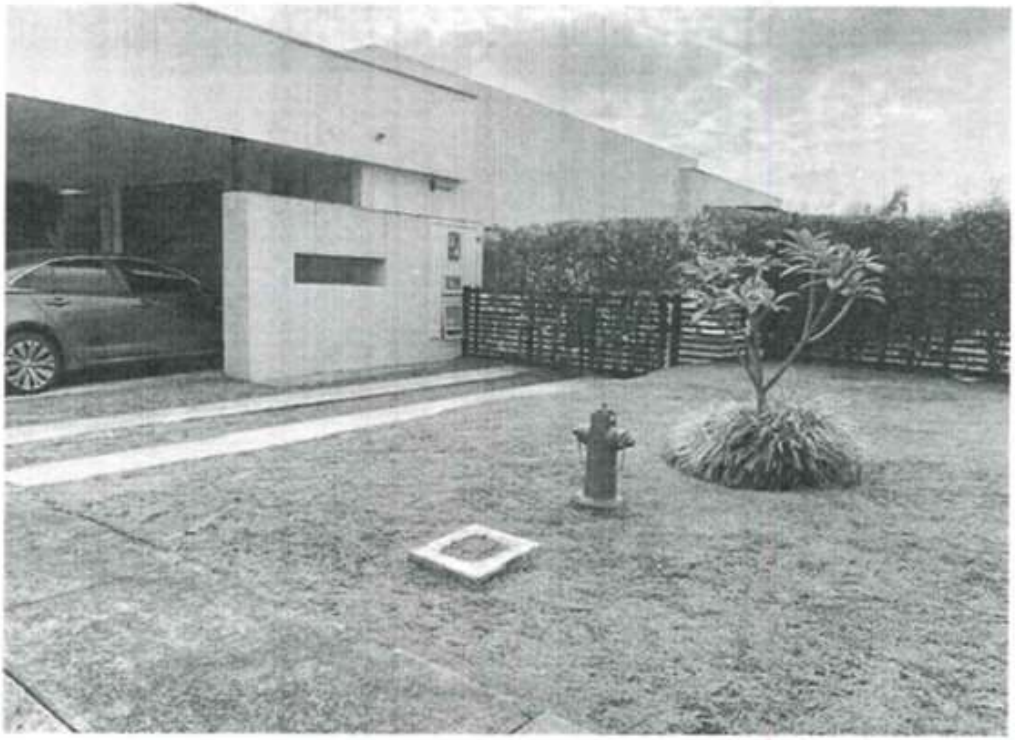
10.	Conclusiones generales	**POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES**	**Respuesta:** No es viable.
		Observaciones adicionales: La extensión del area común es muy amplia y no es posible realizar la medición individual del area común ya que se tendria que trasladar los 61 medidores de las casas y sus acometidas a la parte exterior del conjunto, para evitar la macromedición.	

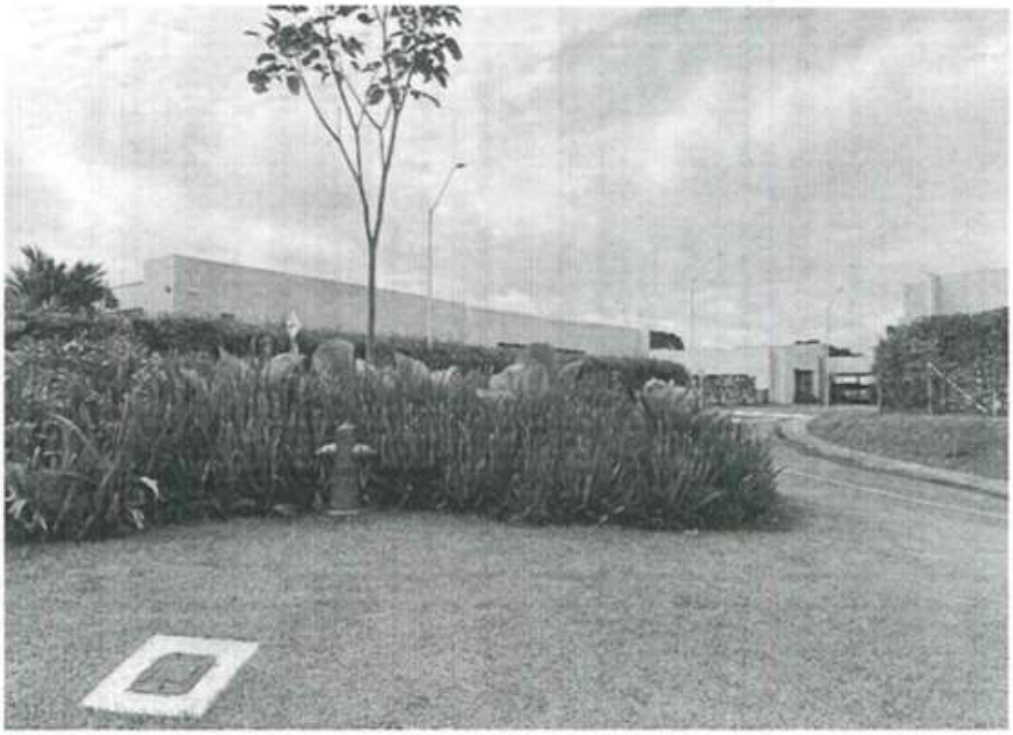
Nombre de quien atendió la visita: Sandra Ximena Muñoz C.C. 52892617 Entidad: San José de las Villas

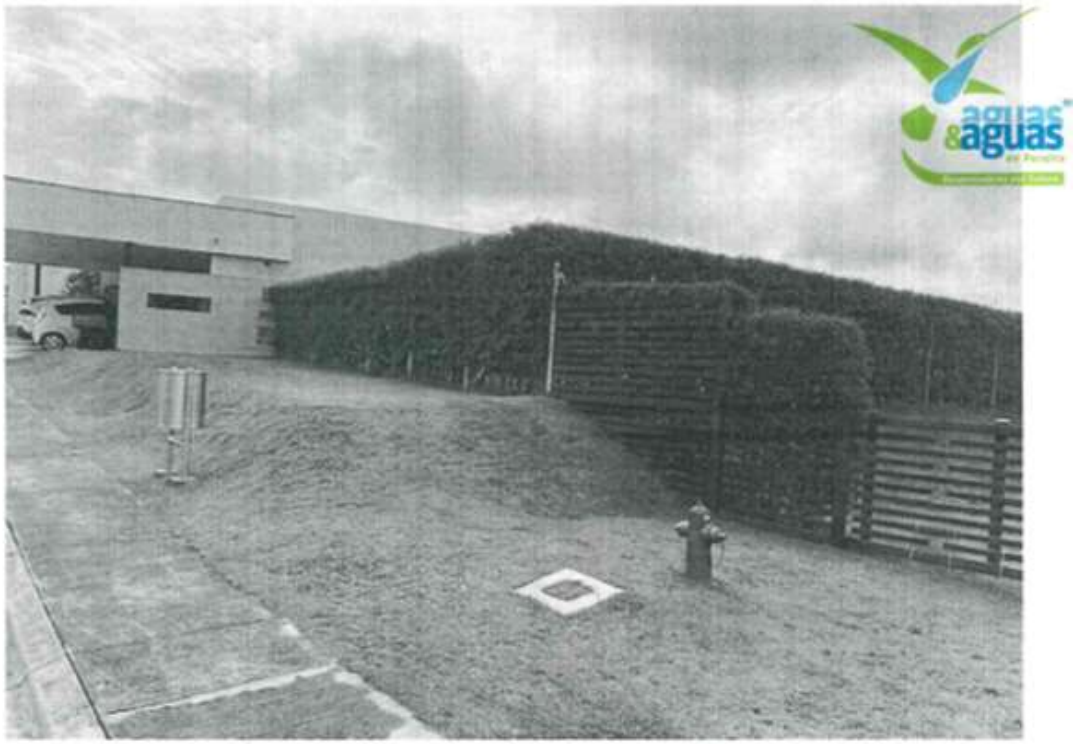
Fecha: Nombre del Supervisor

Sede Administrativa
PBX: 606 315 13 00
Edificio Torre Central
Carrera 23 No. 25-115 Piso 1
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

SGS CO14/5755 SGS CO14/5754







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, tanques de reserva, salón social y portería, 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.*

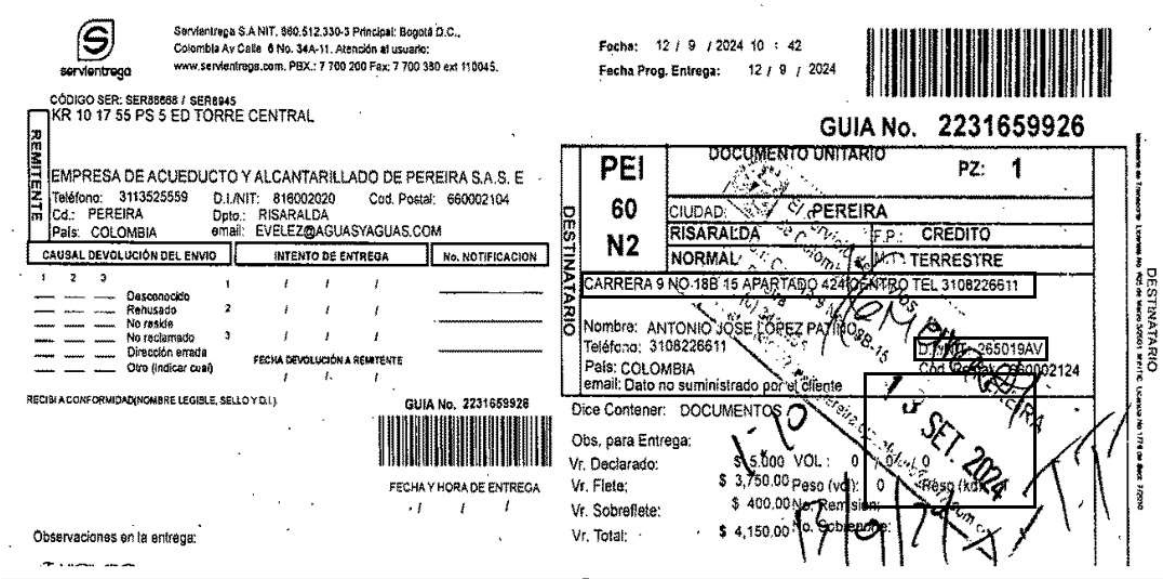
Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo 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. 5).

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.*

TERCERO: Que al realizar el análisis del escrito de recurso y revisar la fecha de la recepción ante la autoridad que emitió la decisión administrativa N° **265019-52 de 03 DE SEPTIEMBRE DE 2024, es**

decir ante el funcionario competente; se evidencia que fue recibida en la Empresa, por fuera del término legal, porque al ser notificada el día 13 de septiembre de 2024, quedó en firme la decisión por no haber presentado los recursos de Ley, ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes, dando aplicación así, de los artículos 69 y 74 de CPACA. Ley 1437 de 2011, **término que vencía el día 20 de septiembre de 2024**


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: 7 700 350 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

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
Desconocido
Rehusado
No reside
No reclamado
Dirección errada
Otro (indicar cual)
FECHA DEVOLUCIÓN A REMITENTE

RECIBI A CONFORMIDAD(NOMBRE LEGIBLE, SELLO Y D.I.)
GUIA No. 2231659926
FECHA Y HORA DE ENTREGA
Observaciones en la entrega:

GUIA No. 2231659926

PEI 60 N2
DOCUMENTO UNITARIO PZ: 1
CIUDAD: PEREIRA
RISARALDA F.P.: CREDITO
NORMAL M.T.: TERRESTRE
CARRERA 9 NO 18B 15 APARTADO 4241 CENTRO TEL 3108226611
Nombre: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Teléfono: 3108226611
País: COLOMBIA
email: Dato no suministrado por el cliente
D.I./NIT: 265019AV
Cod. Postal: 660002124
Dice Contener: DOCUMENTOS
Obs. para Entrega:
Vr. Declarado: $ 5.000 VOL.: 0
Vr. Flete: $ 3,750.00 Peso (vol): 0 Peso (kg): 0
Vr. Sobreflete: $ 400.00 No. Remisión:
Vr. Total: $ 4,150.00 No. Sobreporte:

DESTINATARIO

CUARTO: Que el escrito 11824MAC1660P por el cual se impugnó la decisión, **265019-52** fue recibido en la Empresa vencido el tiempo para interponer los recursos de Ley, **recibido el 26/09/2024**, por el correo electrónico remitido por la SSPD Dirección Territorial, donde manifiesta su inconformidad con la respuesta emitida en la Resolución N° **265019-52**, y solicita se le revoque la decisión del CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS V P.H. con la matrícula **19617820**, manifiesta que presenta Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, contra la decisión inicial, escrito que no fue presentado ante el funcionario competente dentro de término legal.

Se revisaron los archivos del Departamento de Servicio al Cliente y se pudo verificar que la decisión en mención no fue recurrida oportunamente, **el termino venció el 20 de SEPTIEMBRE de 2024**, en consecuencia el acto quedó debidamente ejecutoriado por lo que sus efectos legales son de aplicación inmediata y definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 C.P.A.C.A.

Así las cosas, la viabilidad del recurso que se revisa por fuera de los términos, **habiéndose recibido el día 26 de Septiembre de 2024**, ante la oficina de Servicio al Cliente, conforme a los artículos 77 y 78 del C.P.A.C.A, que se transcribe a continuación.

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.*

Decreto 1437 de 2011

Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo
Artículo 76. Oportunidad y presentación

(…)

Los recursos se presentarán ***ante el funcionario que dictó la decisión****, salvo lo dispuesto para el de queja…*

LEY 142 DE 1994 ARTICULO 159

ARTÍCULO 159. DE LA NOTIFICACIÓN DE LA DECISIÓN SOBRE PETICIONES Y RECURSOS. *La notificación de la decisión sobre un recurso o una petición se efectuará en la forma prevista por el Código Contencioso Administrativo. El recurso de apelación sólo se puede interponer como subsidiario del de reposición ante el Gerente o el representante legal de la Empresa, quien deberá en tal caso remitir el expediente a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. Una vez presentado este recurso al mismo se le dará el trámite establecido en el Código Contencioso Administrativo.*

QUINTO: Adicionalmente, Al revisar en forma minuciosa el sistema de información comercial, observamos que al momento de presentación del escrito de los recursos **26 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 $8.837.380 y adjuntar el recibo de pago al escrito de los recursos. (presenta atraso en el pago de la facturación desde Julio de 2023; periódicamente efectuaba abonos, dejando acumular la suma de $19.055.120 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 $13.240.030. que corresponde a sumas no reclamadas y facturas en firme, sin embargo si hubiera realizado un abono mínimo de $3.000.000, se le hubiera aceptado como requisito para continuar con el trámite de este recurso, pero al 20/09/2024, no lo realizó y tampoco al encontrase en trámite la respuesta del recurso, se evidenció el cumplimiento de este requisito, siendo hoy 17/10/2024, 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.

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.*

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

ARTICULO SEGUNDO. Trasladar el expediente al funcionario competente para el cobro de las facturas dejadas de cancelar en caso de que el usuario no las hubiese pagado.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE OCTUBRE DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22203-52 de 17 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	**22203-52**
Fecha Resolución Recurso	17 DE OCTUBRE DE 2024
RECLAMO	263629 de 23 DE MAYO DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	19608662
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA SIN BARRIO

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22203-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22203 DE 26 DE SEPTIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 263629 DE 9 DE MAYO 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:

1. Que el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16214686 interpuso ante la SSPD Direccion terriotorial de Occidente, escrito 08324MAC1670R en el cual presenta RECURSO DE REPOSICION Y SUBSIDIARIAMENTE EL DE APELACIÓN el día 27 de mayo de 2024, y la SSPD, al evidenciar que se trataba de un RECURSO de cual no son competentes lo remitió a la Empresa el día 06 de junio de 2024, mediante oficio 20248301965941, el cual se ingresó al sistema comercial de Aguas y Aguas con el radicado 21991, recibiendose por fuera de los términos legales, contra la Resolución No. **263629-52 de 23 DE MAYO 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. 19608662 Ciclo 14, ubicada en la dirección CL 141 # 15 A - 32, Barrio GALICIA en el (los) periodo(s) facturados(s) **2023-12, 2024-1, 2024-2, 2024-3, 2024-4,** solicitando de manera arbitraria la instalación de micromedición para las areas comunes de Conjunto Cerritos Campestre P.H. (en este reclamo se digitó el nombre del conjunto como figura en la Empresa : Club Residencial Cerritos Campestre P.H.), porque este Conjunto desde su creación fue diseñado por la Constructora como un cliente de Sistema general o tolizador con una acometida principal que abastece el Conjunto y para determinar el precio del consumo del área comun, tiene instalado un totalizador y el cual registra el consumo de las 829 cuentas hijas y del área comun, y al existir imposibilidad técnica de determinar el consumo de la extensa área comun, con redes locales en una longitud de 7.121 mt, piscina, posetas, porteria, salon social, baños, turco, 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 utiizado para determinar el consumo de área común es correcto.

Se relacionan las solicitudes de la reclamacion 263629 declarada no procedente, mediante Resolución 263629-52 de 23 DE MAYO DE 2024.

solicitado:

1. Instalar micromedición para determinar el consumo de agua en áreas comunes por diferencia de sus lecturas.

2. Eliminar del sistema comercial la matrícula que corresponde al macromedidor, y en todo caso no facturar servicios con los registros del mismo mientras no exista el "ESTUDIO TÉCNICO" demostrativo de la imposibilidad técnica de instalar MICROMEDICIÓN en las áreas comunes por alto costo y la Copropiedad no lo asuma.

3. Devolver la totalidad de lo facturado con sus registros.

4. Mientras se encuentre en curso la actuación administrativa que se inicia con esta petición, suspender tal facturación.

5. Evitar orden de suspensión o corte del servicio desde el macromedidor.

6. No iniciar, adelantar ni proseguir gestión de cobranza de los valores facturados y acumulados por esta matrícula.

7. No realizar mantenimiento y/o reposición del macromedidor por cuenta del suscriptor y/o usuario.

2. Que el recurrente, el señor Antonio José López Patiño, conociendo las instalaciones de la oficina que tiene la Empresa para la atención de los usuarios ubicada en el Edificio Torre Central Carrera 10 17-55 primer piso, no se presentó a la oficina a radicar el escrito de recurso de reposición ante la autoridad competente, la cual emitió el acto administrativo 263629-52 de 23 DE MAYO DE 2024, es decir, ante el JEFE DEL DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, al afirmar el día 27/05/2024 que la página web no le permitió radicar el escrito, y el tiempo para impugnar la decisión ante la Empresa, se vencia el 31/05/2024.

3. Que mediante Resolución **21991-52 del 12 de agosto de 2024, este Departamento, RECHAZÓ por extemporáneo, el escrito de recursos con referencia** 08324MAC1670R **del señor Antonio José** , presentado en la SSPD, y ésta lo remitió a la Empresa el día 06/06/2024, y al evidenciar que se trataba de un RECURSO de cual no son competentes, mediante oficio 20248301965941, el cual se ingresó al sistema comercial de Aguas y Aguas con el radicado 21991, recibiendose por fuera de los términos legales, contra la Resolución No. **263629-52 de 23 DE MAYO DE 2024,** y se le concedió el recurso de queja ante la SSPD, el cual ejerció el señor Antonio José dentro del terminó legal, y por omisión de la Empresa, al no haber enviado el expediente del recurso 21991 para el análisis de la SSPD, en el término concedido, la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios **mediante Resolución 20248300564905 del 20/09/2024, declaró procedente el recurso de queja presentado contra la decisión 21991-52 del 12 de agosto de 2024 y ordenó responder el recurso de reposición** y en subsidio de apelación impetrado por el señor Antonio José. Resolución recibida en la Empresa el día 26/09/2024 y se ingresó al sistema comercial con el radicado 22203 del 26/09/2024,

COLOMBIA POTENCIA DE LA VIDA

Superservicios
Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios

20248300564905

PU-F-016 V.6 Página 1 de 5

RESOLUCIÓN No. SSPD - 20248300564905 DEL 20/09/2024
Expediente No. 2024830420307276E

Por la cual se decide un RECURSO DE QUEJA

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, modificados por la Ley 689 de 2001 y el artículo 24, numerales 3 y 4 del Decreto 1369 de 2020, Ley 1437 de 2011 y con fundamento en los siguientes:

I. ANTECEDENTES

Mediante petición radicada en sede del prestador EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P., el señor ANTONIO JOSÉ LÓPEZ PATIÑO presentó inconformidad con el consumo facturado en los meses de enero a abril de 2024, en el servicio de acueducto y alcantarillado para el inmueble ubicado en la dirección: CL 141 # 15 A – 32, asociado al contrato No. 19608662.

20248300564905 Página 4 de 5

Por consiguiente, se ordena a la empresa conceder el recurso de apelación y remitir el expediente a nuestra entidad para dar trámite al recurso de apelación. No obstante, debe advertirse al recurrente que, en el trámite del recurso de apelación se deberán revisar los requisitos de procedibilidad para la interposición de los recursos previstos en el artículo 77 del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo, como en la Ley 142 de 1994.

En mérito de lo expuesto, este Despacho,

RESUELVE

ARTÍCULO PRIMERO: DECLARAR PROCEDENTE el recurso de queja de radicado No. 20248303660292 del día 21 de agosto de 2024, presentado contra la decisión empresarial No. 21991-52 del día 12 de agosto de 2024, proferida por la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P., de conformidad con la parte motiva de la presente resolución.

ARTÍCULO SEGUNDO: ORDENAR a la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P., resolver el recurso de Reposición; y posteriormente debe enviar a este despacho el expediente para que pueda conocer en segunda instancia del recurso de alzada.

3. Que el escrito 08324MAC1670R recibido en la Empresa el dia 6 DE JUNIO DE 2024 manifesta su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado e impugnó la decisión, solicitando lo siguiente:

PETICIÓN

Resolver de fondo la petición presentada, y en todo caso REVOCAR la respuesta dada para acceder a todas y cada una de las pretensiones en garantía del DERECHO A LA MEDICIÓN reclamado con el fundamento legal expuesto. Esto sin perjuicio del reconocimiento de los efectos del silencio positivo configurado.

Y proporcionar completa la información solicitada pues en el ejercicio del derecho de petición en la modalidad de información no aplica la disposición del artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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. 263629-52 de 23 DE MAYO 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:**

> *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 CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE 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 humedas, los tanques de reserva, existiendo imposibilidad técnica para medición individual del área común del CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE 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 CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE 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. (se anexa acta de revisión).***

SEGUNDO: Que para dar respuesta al escrito 08324MAC1670R e ingresado al sistema comercial de la Empresa con el recurso de reposición 21991 del 6 de junio de 2024 con el fin de recaudar pruebas se ampliaron los términos de respuestas inicialmente por 15 días mediante oficio con fecha del 27/06/2024 y se adicionaron 15 días más, con oficio del 19/07/2024, comunicaciones que se notificaron al reclamante, mediante correo electrónico, los días 28/06/2024 y 22/07/2024 respectivamente.

TERCERO: Que se consideró necesario realizar inspección técnica a las instalaciones hidráulicas del Conjunto, razón por la cual se ampliaron los terminos para dar la respuesta al recurso de reposición, en total 30 días hábiles y tambien se determinó practicar la prueba al totalizador, y se retiró el equipo de medida para verificar su funcionamiento, al evidenciar que no avanzó correctamente entre febrero a abril de 2024, aunque se observa que el señor Antonio José, **es reiterativo** al presentar, por los mismos periodos recurso **21976**, mediante oficio

09224DEV1670R, y se emitió decisión administraiva N° 21976-52 del 12/08/2024 estando en trámite otra reclamación y otro recurso de reposicion por el periodo de diciembre de 2023, y la Empresa lo atendió mediante recurso de reposicion N° **21961-52 del 31 DE JULIO DE 2024, radicado el 27 DE MAYO DE 2024 contra la decisión administrativa No. 263309 DE 2 DE MAYO DE 2024.** decisión a la cual se le concedió recurso de apelación ante la SSPD, y mediante Resolución **20248300611735 DEL 04/10/2024, la SSPD, revocó la decisión y ordenó reliquidar el consumo facturado al área comun de la matrícula 19608662, en el período de diciembre de 2024. Por lo tanto, en este acto administrativo (22203-52) , no se realizará revisión del cobro de este período, al haberse ordenado la modificación a 0 m3 por parte de la SSPD.**

A. Se realizó la inspección técnica a las instalaciones hidráulicas de las áreas comunes del Conjunto el día 09/07/2024 y se reportó la siguiente observación. ***Se visita el conjunto cerritos campestre P.H. donde se encuentra la conexión directa toda vez que el día de ayer retiraron el macro medidor para calibración con última lectura de 673470, se revisan las áreas comunes que son shut basuras, piscina, salón social con sus baños y cocineta , turco , sauna, y el baño de los BBQS las 4 llaves terminales, oficina de administración y portería , donde no se detectan fugas,*** *ahora no es posible instalar micromedidor para las áreas comunes por el diseño hidráulico del conjunto (fotos).*

Totalizador retirado para pruebas, el cual ya fue reinstalado.

B. El Totalizador, fue retirado y enviado a un laboratorio acreditado por la Superintendencia de Industria y Comercio, y le fueron realizadas las pruebas de precision el día 15/07/2024, en dos caudales y los resultados reportados, indican que su registro es CONFORME en los dos caudales, no superó los errores máximos permitidos. Sin embargo el dictamen de la inspección técnica indica que presentaba residuos solidos y deterioro en la carcasa.

ONAC

SM SERVIMETERS
A LA MEDIDA DE COLOMBIA

CERTIFICADO DE CALIBRACIÓN

No: SM.LMA.071025.2024

Página 1 de 1

Cliente: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P. Fecha recepción: 2024/07/11 Fecha Calibración: 2024/07/16 Fecha Emisión: 2024/07/17

Dirección: CARRERA 10 # 17 - 55 Ciudad: PEREIRA Teléfono: 3101000

Resultado de Calibración válido para: UN (1) MEDIDOR

Método de Calibración: El método empleado para determinar los errores de indicación es el de "recolección" en el cual la cantidad de agua que pasa a través del medidor es recogida en un recipiente y luego es determinada su cantidad determinando su volumen.

Lugar de calibración: Las pruebas de calibración fueron realizadas en el laboratorio de mediciones de agua de Servimeters S.A.S.

Condiciones ambientales y de calibración:

Temperatura: 20 °C ± 5 °C
Humedad: 60 %HR ± 15 %HR
Temperatura del agua: 23.1 °C ± 0.7 °C

Trazabilidad: Servimeters S.A.S. asegura el mantenimiento de la trazabilidad metrológica de los resultados de medición al Sistema Internacional de unidades (SI) a través de la calibración con patrones nacionales o internacionales de los equipos patrón utilizados, calibraciones que contribuyen a la incertidumbre de medición y que son realizadas por laboratorios acreditados. Los equipos utilizados durante la calibración del instrumento bajo prueba se relacionan a continuación:

Equipo	No. de serie	No. certificado
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO RVM - 05 - 10 L	LA-VD-17	SM.LMA.0047.2023
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO RVM - 05 - 100 L	LA-VD-18	SM.LMA.0048.2023
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO RVM - 05 - 5 L	LA-VD-21	SM.LMA.0049.2023
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO RVM - 05 - 250 L	LA-VD-22	SM.LMA.0051.2023
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO RVM - 05 - 50 L	LA-VD-24	SM.LMA.0052.2023
RECIPIENTE VOLUMÉTRICO RVM - 05 - 20 L	LA-VD-25	SM.LMA.0056.2023

Incertidumbre: La incertidumbre expandida de la medición (Uexp) reportada se estableció como la incertidumbre estándar de medición multiplicada por el factor de cobertura "k" y la probabilidad de cobertura, la cual debe ser aproximada al 95% y no menor a este valor.

Declaración: En Servimeters S.A.S. contamos con acreditación ONAC, vigente a la fecha, con código de acreditación 11-LAC-020, bajo la norma ISO/IEC 17025:2017 genera este certificado el cual no podrá ser reproducido parcialmente, excepto con autorización por escrito del laboratorio que lo emite. Los resultados contenidos en el presente certificado se refieren al instrumento relacionado y expresa fielmente el resultado y las condiciones en que se realizaron las mediciones. Servimeters S.A.S. no se responsabiliza de los perjuicios que puedan derivarse del uso inadecuado de los instrumentos calibrados. El usuario es responsable de la calibración de sus instrumentos a intervalos apropiados.

Aprobado Por:
Authorized by
MILLER ALEXANDER FLOREZ SAAVEDRA
Jefe de Laboratorio
SERVIMETERS S.A.S.

CARACTERÍSTICAS TÉCNICAS DEL MEDIDOR

Medidor de Agua Tipo Woltman

Serie	Clase Metrológica	Clase Precisión	Relación Q3/Q1 (R)	Tipo	Longitud	DN	Diámetro	Marca	Modelo	Año	Código de Usuario
[illegible]	No Aplica	2	315	Velocidad	300 mm	80	3"	[illegible]	[illegible]	2019	[illegible]

RESULTADOS DE CALIBRACIÓN

No.	Caudal de Prueba	Lectura Inicial (m³)	Lectura Final (m³)	Volumen Patrón (L)	Error Máximo Permitido (%)	Error (%)	Factor Cobertura "k"	Incertidumbre Expandida (%)	Resultado de calibración
1	Q2/Q3	[illegible]	[illegible]	20	±2	0.49	2.00	0.49	Conforme
2	Q1/Qmin	[illegible]	[illegible]	20	±5	1.49	2.00	0.49	Conforme

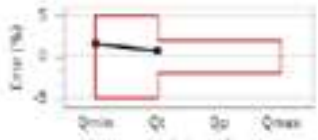
Documentos normativos de referencia y declaración de conformidad:

La calibración fue realizada bajo las especificaciones de la norma técnica NTC-ISO 4064-1:2016 numerales 4.1, 4.2.6, 6.1.1.2.3, 7.3.4, 7.3.5, y 4064-2: 2016 numerales 7.2, 7.4.2 en el numeral 7.4.2.2.7 solo a), 10.1.1, 10.1.3, en el numeral 10.1.4 solo a).

Los errores máximos permitidos están definidos en la norma técnica NTC-ISO 4064-1:2016 numerales 4.2.2 y 4.2.3, con base en dichos numerales a solicitud del cliente se realiza la declaración de conformidad, la regla de decisión aplicada está basada en lo descrito en el numeral 8.3 Reglas de decisión basadas en zonas de seguridad del documento JCGM 106:2012 - El papel de la evaluación de la conformidad.

Estándar de calibración Instalado No.	SM0224117	Serie(s) Instalado(s)	No Aplica

Curva de error medidor de agua:



Observaciones:

CUARTO: Que al realizar el análisis del escrito de recurso y revisar la fecha de la recepción ante la autoridad que emitió la decisión administrativa N° **263629-52 de 23 DE MAYO DE 2024, es decir ante el funcionario competente; se evidencia que fue recibida en la Empresa, por fuera del término legal, porque al ser notificada el dia 24 de mayo de 2024,** quedó en firme la decisión por no haber presentado los recursos de Ley, ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes, dando aplicación así, de los artículos 69 y 74 de CPACA. Ley 1437 de 2011, **término que vencía el día 31 de mayo de 2024,** dando lugar al rechazo del recurso, pero al presentar el recurso de queja ante la SSPD, y no haberse enviado el expediente por parte de la Empresa, para el análisis respectivo, la SSPD, concedió el recurso de queja. Se adjunta certificado de notificación electrónica.

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

Lleida.net

Identificador del certificado: E110644586-5

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

Detalles del envío

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

Identificador de usuario: 454810

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

Destino: bumeranjuridica@gmail.com

Fecha y hora de envío: 24 de Mayo de 2024 (07:57 GMT -05:00)
Fecha y hora de entrega: 24 de Mayo de 2024 (07:57 GMT -05:00)

Asunto: NOTIFICACION ELECTRONICA POR RECLAMACION RADICADA EN AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A E.S.P Rad.263629 (EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co)

Mensaje:

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-multipart-Unknowfilename0.dat	Ver archivo adjunto.
HTML	Content1-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content2-application-230131_Resolucion-PQR-262421.pdf	Ver archivo adjunto.

Lleida S.A.S. Calle 81 # 11 - 35 Piso 9 Bogotá DC Colombia

QUINTO: Que la Empresa, ratificó la imposibilidad técnica de la medición con un micromedidor a las áreas comunes del Conjunto Cerritos Campestre P.H. (en este reclamo se digitó el nombre del conjunto como figura en la Empresa: Club Residencial Cerritos Campestre P.H) y existe red local que recorre todo el conjunto para abastecer las unidades independientes por una longitud de más de 13.000 metros de tubiera, y por lo tanto, la pretensión del señor Antonio José, no es posible ni técnica ni jurídicamente, considerando que debemos tener un equipo de medida que garantice el registro total del agua potable que se entrega al conjunto, y asi dar cumplimiento a los 9 numeral 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994., Equipo de medida denominado totalizador, con el cual se garantiza el registro el agua potable que suministra la Empresa al conjunto o Club Residencial Cerritos Campestre P.H, y no un medidor de control, como afirma el señor Lopez Patiño, y buscando confundir al funcionario de la SSPD, al argumentar que La Empresa negó la medición individual sin demostrar la imposibilidad técnica de su instalación en las áreas comunes, y que la respuesta de la Empresa es evasiva al negarsele sus pretensiones, reiterativas, porque esta demostrado con las inspecciones técnicas que ha realizado el prestador, que no es posible instalar un micromedidor para que registre el consumo de un área común tan extensa, como si el área comun fuera solo la unidad sanitaria de la porteria, y de manera amplia y suficiente se le ha informado qué integra el área comun, (redes locales con más de 13.000 mt de longitud, zonas humedas, 2 piscina, porteria, salon social, 2 cocinetas, shut de basuras, 3 posetas, 4 llaves terminales, 9 sanitarios, 11 lavamanos, 1 turco, hidrantes, en la Resolución 263629, en el resuelve se le informa que debe realizar el pago de las sumas no reclamadas, dando aplicación al artículo 155 de la Ley 142 de 1994, porque no

encontramos ninguna excepción para este cliente, para que prentenda el señor Patiño López, que no se le exiga a ninguno de sus mandantes o usuarios a los cuales reclama como intermediario o mandatario, el cumplimiento de esta norma, por lo cual no se ha omitido en este trámite tratar este asunto, como considera de manera arbitraria el recurrente, ni tampoco el prestador abusa de la posición dominante al negarle sus solicitudes de información de varios años, pretendiendo desconocer el artículo 154 de la Ley 142 de 1994; **razón por la cual, no se accedió en la Resolución 263629-52 a los pretensiones del señor Antonio José, enunciados en el escrito petitorio, con numerales de 1 a 7 y se CONFIRMA la decisión 263629-52, igualmente no se accede a modificar el consumo facturado en los periodos de ENERO, FEBRERO, MARZO Y ABRIL DE 2024 al área común.**

En la decisión administrativa 263629-52 se le informó lo siguiente:

*En el caso bajo análisis y consultado el Sistema de Información Comercial, se observa que la matrícula **No. 19608662** de Servicios Públicos de acueducto, pertenece al totalizador (madre), matricula que se encuentra vinculada al sistema general o totalizador del **CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE** P.H.. , el cual cuenta con 829 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 y 3.

Para iniciar, es importante para la Empresa aclarar que:

El Sistema General o totalizador

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 1994, 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, 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 CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE.. 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 CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE 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 humedas, los tanques de reserva, existiendo imposibilidad técnica para medición individual del área común del CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE 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 CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE 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. (se anexa acta de revisión).

*En cuanto a la solicitud de no cobro del Totalizador, es importante indicarle al mandatario que el predio con matrícula **No. 19608662** 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.*

*Las lecturas de las cuentas hijas se encuentran plenamente divulgadas en la facturación de cada inmueble. Tratándose de información que le compete a cada suscriptor y usuario, por lo tanto la administración debe solicitar a los copropietarios la información que requiera sobre el mismo, **Sin embargo, La empresa realizó el inspección técnica para determinar la imposibilidad***

técnica de medición individual del consumo del área común, (*se anexa acta de la visita técnica realizada****).***

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 CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE 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 19608662.
Hora de iniciación de visita 10:00 am
Dirección del inmueble sic Conjunto Cerritos Campestre. Cll 14 # 15A32
uso residencial
Nombre de quien atiende la visita Esteban Castaño
Calidad del que atiende: Asistente administrativo
Nombre del administrador Monica Naranjo Rubio
Correo electrónico administracion@cerritoscampestre.com.co
Teléfono 312 8504961
Ficha catastral _____
Número de empleados de las áreas comunes 44

DATOS DEL MACROMEDIDOR

Tiene sistema totalizador Si [X] No [ ]

No Macromedidor I15AH082457 Marca _____ Lectura 655178

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

Diámetro 1/2 [ ] 3/4 [ ] 1" [ ] 1 1/2" [ ]
2" [ ] 3" [X] 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 distribución [X] Fuente Alterna [ ]

Fuente Alterna de abastecimiento

Aguas lluvias [ ] Capacidad del Tanque _____
Pozo o Algibe [ ] Resolución corporación autónoma _____ 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 [X]

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

Gabinete [ ] Pavimento anden [ ] Pavimento via [ ]

Antejardin [ ]

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 [X]

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

Fugas imperceptible Si [ ] No [X] ubicaciòn _____

Fugas perceptible Si [ ] No [X] ubicaciòn _____

CONFORMACIÒN HIDRAULICA DEL AREA COMÙN

Tanques de almacenamiento Subterraneo [no] Cantidad [no] Capacidad no

Elevado [no] Cantidad [no] Capacidad no

Periodicidad de lavado _____

Cantidad de lavamanos [11] Sistema Ahorrador [9] Sistema tradicional [ ]

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

Turco [1] Piscina [2] Poceta [3] Cantidad de llaves alternas [4]

Unidad sanitaria [9] Salon social [1] Cocineta [2] Gimnasio [1]

Cantidad de predios que se abastecen del area comùn: _____

Otro _____

Observaciones: _____

ANOMALIAS

Sello de seguridad manipulado [ ] Brazalete manipulado [ ]

Tapa rompida [ ] 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 [no] Conexión fuera de la medición [no] Foto [ ]

Tanques por fuera de la Mediciòn: [no]

Observaciones: No existen puntos hidraulicos por fuera de la medición

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]				

Juan Esteban Castaño — Nombre de quien atiende la visita

Daniel Grisales — Nombre del funcionario que hace la visita

Asistente Administrativo — Calidad de quien atiende la visita

Obrero. — Cargo

Hora de finalizaciòn de la visita 1:30pm

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.

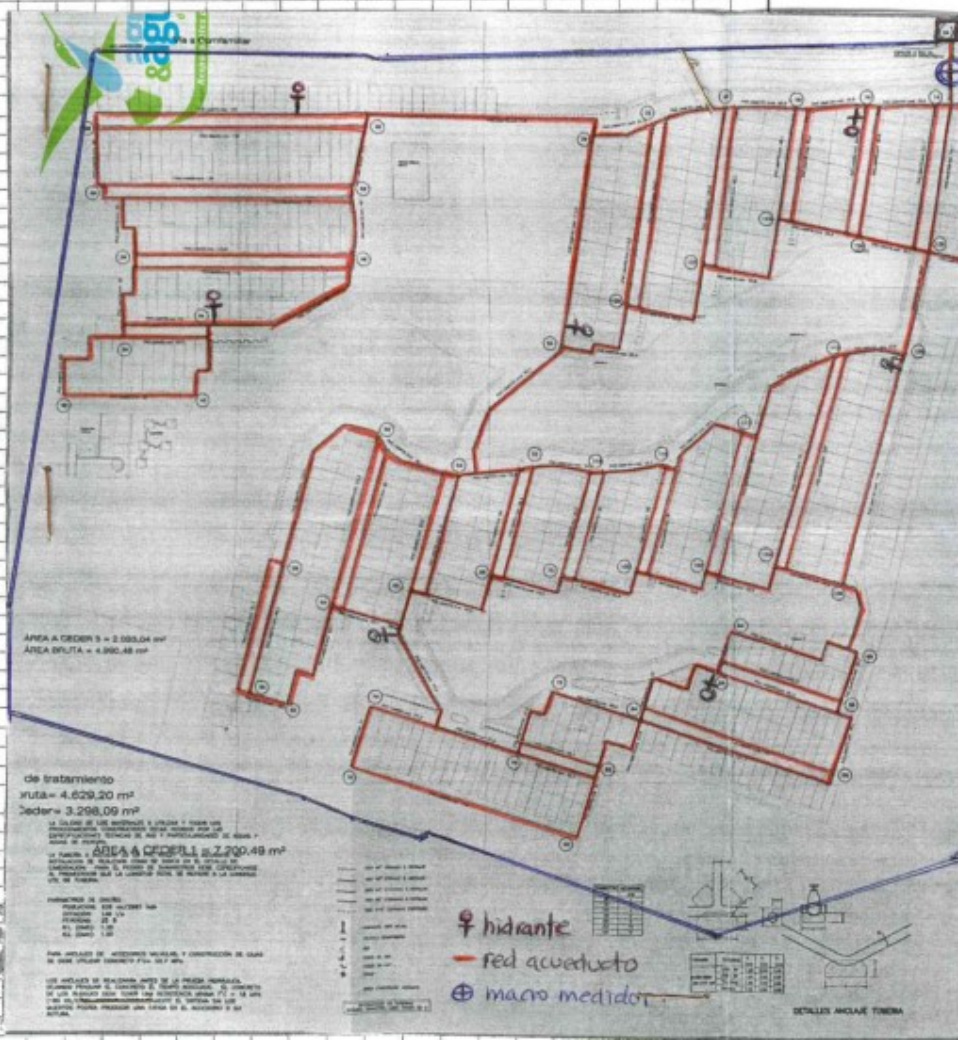
Distancia aproximada de tubería (7,5m x 829 hijas) + ϕ6"(112,5m) + ϕ4"(420) + ϕ3"(4308,5m) + ϕ2"(2280m) = 13.338,5m/aproximadamente.

Observaciones:

1 Existen planos hidráulicos de la P.H. Si [X] 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



M
No.

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

1.	**Número de entradas del servicio de acueducto:** 829	**Matrícula de áreas comunes** 19608662	
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.	
		ϕ6" = 112,5m PVC ϕ4" = 420 m PVC ϕ3" = 4308,5m PVC ϕ2" = 2280 m PVC cantidades aproximadas total: 7121m	
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	
		7,2 m x 829 unidades = 6217,5m aproximado.	
		Cantidad total aproximada de longitud de redes de acometida de UP antes de medidores individuales.	
		6217,5 m aproximado	
		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).	
		No tiene tanques de reserva.	
5.	**Circulación de red contra incendios de la P.H**	**Si** X	**No**
	Descripción	Número de Hidrantes, Diámetro de la red, Mantenimiento, evidencias, material fotográfico.	
		8, ϕ3", 2 veces al año 5 min. cada vez cd uno.	
		Red de agua cruda: pruebas de cloro en sitio- suministro con agua de pozo- pruebas de laboratorio	
		Resultado: N.A.	
		La red contra incendios se encuentra conectada a la red interna de la P.H	
		Si esta conectada a la red de distribución interna.	

Sede Administrativa
PBX: (6) 315 1300
FAX: (6) 315 1300
Edificio Torre Central
Carrera 10 A # 37 - 33 piso 1
Centro de Servicios Compartidos
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

SGS CO14/5755
SGS CO14/5754

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

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

10.	Conclusiones generales	**POSIBILIDAD DE MEDICIÓN INDIVIDUAL O NO DE ÁREAS COMUNES**	**Respuesta:** No es viable la medición individual del A.C.

Observaciones adicionales:

- Se debe tener encuenta que el personal contratista encargado de tomar medición al macromedidor no está tomando la lectura y esta adjuntando una foto que no corresponde ala ubicación real del macromedidor.

- Se debe ingresar a la caja del macro para tomar lectura

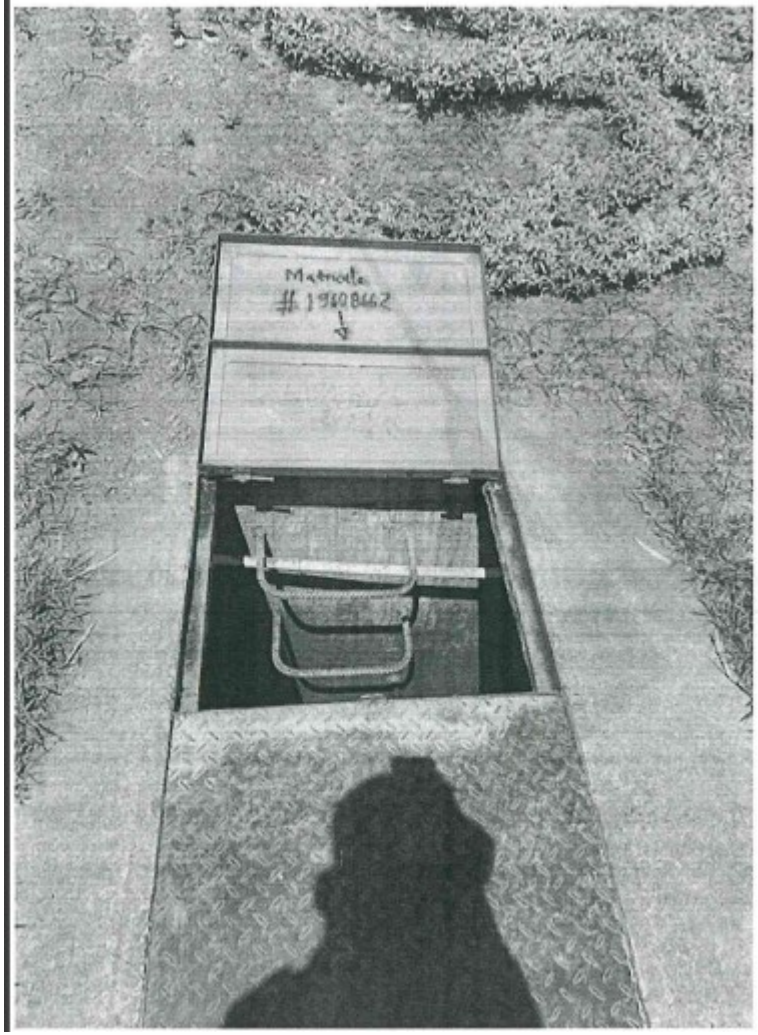
Nombre de quien atendió la visita: Yhon Esteban Cestaro C.C: 1092779028 Entidad:

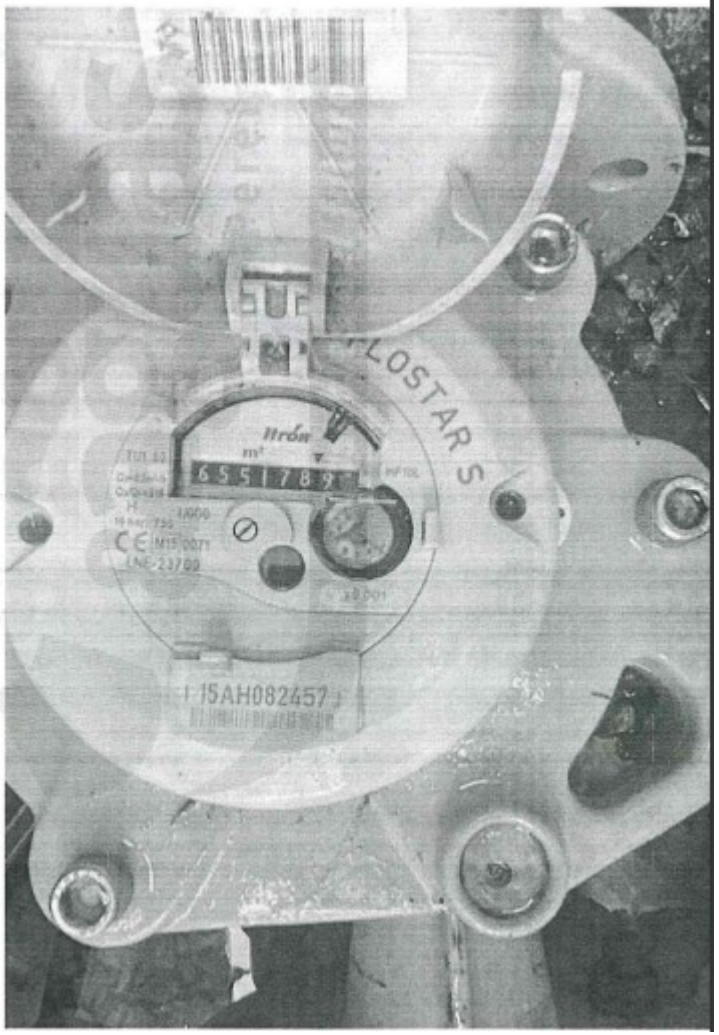
Fecha: 22 Enero / 2024 Nombre del Supervisor

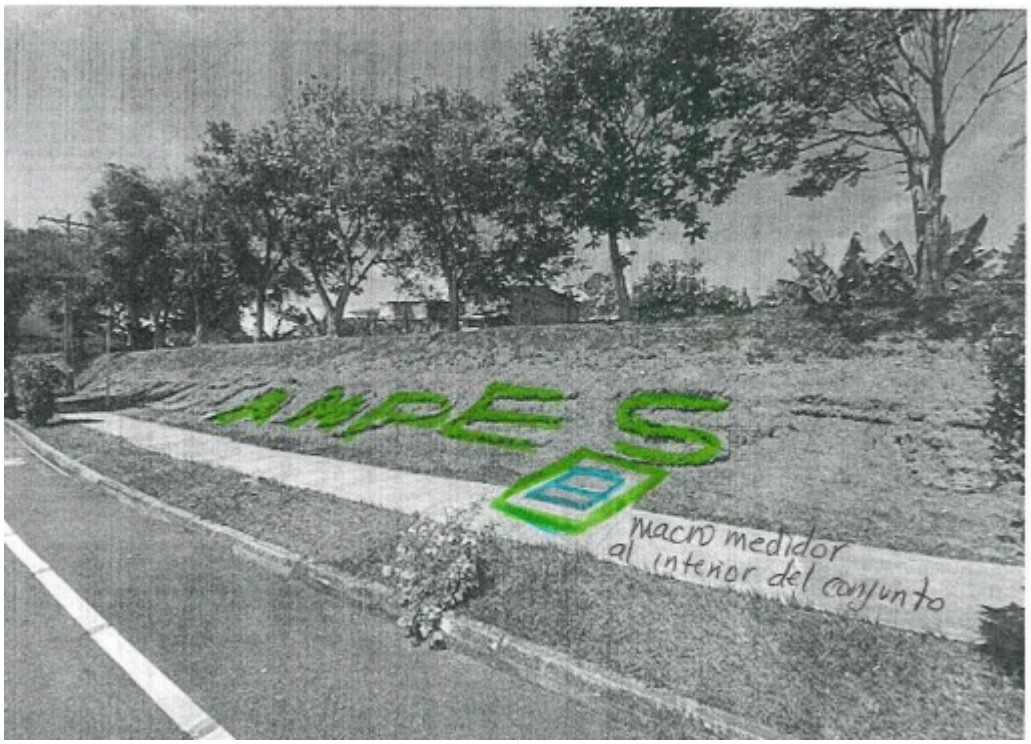
Sede Administrativa
Cra. 10 N. 17-55 Piso 1
Edificio Torre Central
Centro de Servicios
Ventanilla Única
Pereira, Colombia
www.aguasyaguas.com.co
NIT 816.002.020-7

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

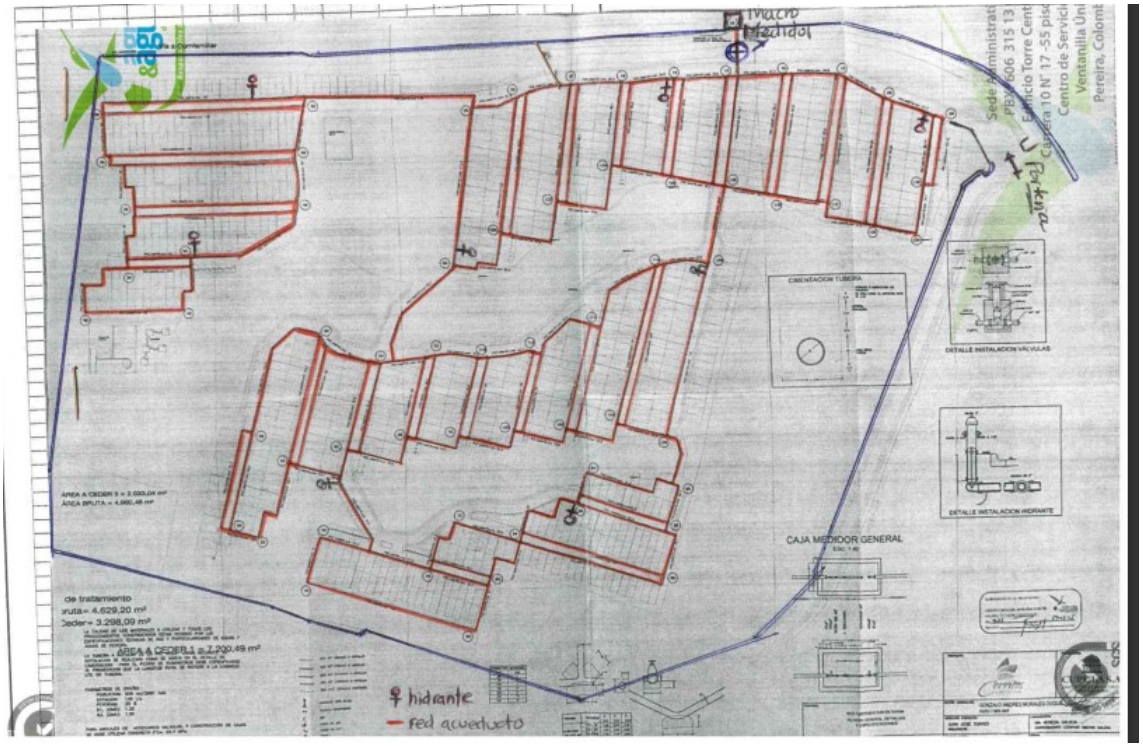
VISITANTES
RESIDENTES


Matrícula
19808462


LOSTAR S
Itron
m³
6 5 5 1 7 8 9
15AH082457



Plano Hidráulico, realizado con ocasión de las inspecciones técnicas para comprobar la distribución interna de acueducto, la cual se abastece de la única acometida de acueducto que ingresa al Conjunto y de allí se alimentan las 829 cuentas hijas, los tanques de reserva, las redes locales, portería, zonas húmedas y la red de incendios, a la entrada de la acometida está instalado el Macromedidor, es decir el totalizador de Conjunto con el cual se garantiza la medición total que se le entrega a la propiedad horizontal.



Punto 4.

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, tanques de reserva, salón social, zona húmeda y portería, 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. 5).

Puntos 5

En referencia a los cortes del servicio realizados por la Empresa, se verifica en el Sistema de Información Comercial, y no se evidencia registro alguno de órdenes de Corte y Reconexión generados para el predio con Matricula ***Nro.*** **19608662***. (por error en el reclamo se digitó la mat.* ***19609348)***

Punto 6

Mientras el usuario realice el pago de la facturación de los valores no reclamados y se encuentre al día, no se iniciaran cobranzas par parte de la empresa.

Punto 7

La empresa no tiene registro de inicio de debido procesos para cambio de medidor, es de aclarar que de requerir el cambio la administración será notificada para dar inicio con el trámite.

Continuando y al respecto a las solicitudes de información se le enuncia lo siguiente:

1. Copia del "ESTUDIO TÉCNICO" que haya realizado la Empresa para justificar la **MACROMEDICIÓN**, su constancia de haber sido puesto en conocimiento de la copropiedad, y de la declaración de la misma de no asumir el costo de la instalación de **MICROMEDICIÓN** en las áreas comunes.

Respuesta: se le reitera que la Empresa no realiza estudios técnicos 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, adicional al hecho de que como usted bien lo sabe 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, de tal forma que la Empresa realiza revisiones para determinar imposibilidad técnica para medición del predio, por lo cual se adjunta la realizada en el CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE, conjunto que desde su construcción, 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.

2. Fecha en la cual fue creada la matrícula **19608662** o la que corresponda a la **MACROMEDICIÓN**.

Respuesta: Según registra el sistema de información comercial la matricula corresponde al totalizador del CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE., es la Matricula MAMA **Nro, 19608662**, y se informa al usuario que la matrícula fue creada por solicitud de la Constructora en Julio de 2016, y se

aplica el sistema descontar y repartir desde el periodo de Agosto de 2016, fecha en la cual se crearon las cuentas de las unidades independientes y estan grabadas como cuentas hijas de la cuenta mamá, que corresponde al área común, matricula 19608662.

3. Relación de las órdenes de suspensión o corte del servicio desde el Macromedidor, que hayan sido expedidas sobre esta matrícula

En referencia a los cortes del servicio realizados por la Empresa, se verifica en el Sistema de Información Comercial, y no se evidencia registro alguno de órdenes de Corte y Reconexión generados para el predio con Matricula **Nro. 19608662**

4. Información de las veces en que el Macromedidor haya sido cambiado por la Empresa a costo de la copropiedad, con las respectivas fechas de la reposición del equipo y valores cobrados y pagados.

Respuesta: Es pertinente reiterar **que el** CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H.**,** **cuenta con un Totalizador, que garantiza los metros cubicos entregados a la P.H.** . Su medición se efectúa mediante un Macromedidor instalado exclusivamente para el mismo, así, es a partir de éste Macromedidor, que se inicia la red interna de la copropiedad la cual provee del servicio a las unidades que lo requieran, que para el presente caso, existen 829 unidades privadas.

De nuevo es importante para la Empresa, reiterarle 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.

Así las cosas, se observa en el sistema de información comercial que al predio con matrícula N° **19608662**, se ha instalado lo siguientes totalizadores, pero en los últimos cinco períodos, no se han realizado cambios ni cobros al respecto:

Predio	Estado	Servicio	Marca	NumMedidor	Fecha Instalacion	Diametro	Clase
19608662	ACTUAL	ACUEDUCTO	ITRÓN	I15AH082457	29/08/2016	3"	R160

5. Igualmente informar si el(los) Macromedidor(es) que haya sido instalados han sido objeto de reparación a costo de la copropiedad, y en tal evento las fechas y valores cobrados y pagados.

Se verifica que en los últimos cinco periodos de facturación no se observan reparaciones realizadas al Macromedidor, ni reposición por lo tanto no se evidencian conceptos facturados al Área común del CLUB RESIDENCIAL CERRITOS CAMPESTRE P.H., por el Macromedidor.

6. Información de los períodos de facturación en los que haya cobrado por promedio de consumo con macromedición, desde la fecha de creación de la matricula:

Conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación. es decir, desde **Diciembre de 2024 a Mayo de 2024**. (*diciembre de 2023, ya fue reliquidado a cero (0m3), porque el señor es reiterativo en sus pretensiones y ya habia presentado otro reclamo por ese período*).

El concepto SSPD-OJ 2006-258 emitido por la Oficina Asesora Jurídica de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, considera que conforme al inciso tercero del artículo 154 de la Ley 142 de 1994, este es un término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos, mediante el cual se castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo. Adicionalmente, dicha consagración legal busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado. Se trata entonces de un término de caducidad que opera a favor de las empresas.

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.**19608662**, se ha facturado de la siguiente manera y no se accede a modificar el consumo facturado en los periodos de enero, febrero, marzo y abril de 2024, al área común del inmueble reclamante, consideramos que el totalizador presentó inconsistencia en su registro por algun residuo que impidió su registro, porque desde la realización de las pruebas, esta registrando normalmente la diferencia de lectura, lo cual no sucedió en los periodos de febrero, marzo, y abril de 2024 :

Períodos 2023-2024	**Consumo Mama**	**Consumo Hija**	**Diferencia**	**Consumo Facturado A.C**	**Observación**
Abril	0 m3	8071 m3	x m3	1501 m3	Cobro por Promedio (Art. 146-Ley 142/94).
Marzo	0 m3	7635 m3	x m3	1412 m3	Cobro por Promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Febrero	1005 m3	7635 m3	-6630 m3	1332 m3	Cobro por Promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	29096 m3	8218 m3	20878 m3	1337 m3	Cobro por Promedio, se descontó el consumo facturado por promedio de los periodos anteriores porque se presentó lectura acumulada por la imposibilidad técnica de realizar el reporte en los períodos anteriores. (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	0 m3	1450 m3	x m3	0 m3	Se había liquidado consumo promedio, por la imposibilidad del reporte de la lectura del totalizador y a Empresa ya lo reliquidó a cero (0) m3 por Resolución SSPD 20248300611735 DEL 04/10/2024 (Art. 146-Ley 142/94)

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 o Club Residencial Cerritos Campestre P.H,

SOLICITUD DE PRUEBA POR PARTE DEL PRESTADOR A LA SSPD

Para que el funcionario de la SSPD, pueda tener claridad de la forma en la cual se presta el servicio en este Conjunto, y pueda verificar que no es posible técnciamente determinar el consumo de un área común tan extensa con un medidor de 1/2" posiblemente en la porteria, porque desconocemos en que parte de este conjunto, asesora el señor Patiño López que se lo instalen, **solicitamos que se ordene a la Dirección Técnica de la Dirección Territorial realizar la inspección Técnica a este Conjunto, para que puedan tener claridad sobre el asunto y asi ratificar el informe técnico que presenta la Empresa** y que el recurrente no da el valor probatorio que le corresponde.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión 263629-52 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 o Club Residencial Cerritos Campestre 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 no han sido evasivas, igualmente se brindó información sobre los últimos 5 períodos, no estando el prestador obligado a brindarla sobre años anteriores, al solo proceder reclamaciones de los últimos 5 meses e igualmente no versan sobre asuntos consagrados en 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:

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. 263629-52 de 23 DE MAYO DE 2024, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 17 DE OCTUBRE DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
Revisó: fncardona

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. 266690-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2024.

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

Resolución No	**266690-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	HUMBERTO LOTERO ARENAS
Matrícula No	203505
Dirección para Notificación	CL 25 # 1- 63 BAJOSSAN JORGE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4656534

Resolución No. 266690-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266690 de 26 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 26 DE SEPTIEMBRE DE 2024 el señor HUMBERTO LOTERO ARENAS identificado con C.C. No. 10085277, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266690 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 203505 Ciclo: 3 ubicada en: CL 25 # 1- 63 BAJOS en los periodos facturados 2024-5,2024-6,2024-7,2024-8,2024-9.

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).

En la revisión técnica realizada por el equipo de revisores del Departamento de Atención al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S ESP, visita efectuada el día 26 de abril de 2023, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO “GRABAR MEDIDORES ASI: “Medidores trocados grabar asi se verifica uno por uno, medidores trocados favor grabar así: matrícula 203505, medidor P1215MMCMX30800AA lectura 1226 m3, matrícula 1319377, medidor P1715MMRSA95708AA lectura 1035 m3, tener en cuenta que el predio con esta matrícula presenta fugas externas en el agua stop y en el acople del sanitario”.

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

- matrícula N.203505, medidor N.P1215MMCMX30800AA lectura 1226 m3
- matrícula N.1219377, medidor N.P1715MMRSA95708AA lectura 1035 m3

A la matrícula N. 203505, se reliquidara el consumo facturado en el periodo de mayo, junio, julio, agosto y septiembre de 2024 a la diferencia real de lectura, Igualmente, se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 periodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, que únicamente se puede revisar los cobros realizados desde el periodo de mayo a septiembre de 2023.

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

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

En consecuencia, se procede a MODIFICAR a la matrícula N. 203505, el consumo facturado en el período **MAYO A SEPTIEMBRE DE 2024,** sin embargo, el cobro del cargo fijo no será reliquidado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-257042** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-5	411	4	13	-1104	-3587	2483
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	411	3	16	7721	41180	-33459
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-9	411	4	13	-1104	-3587	2483
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-9	411	4	13	-1307	-4249	2942
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	411	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	411	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-5	411	0	0	-1	-3	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-5	411	4	13	10295	33459	-23164
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-7	411	3	13	-981	-4249	3269
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-8	411	4	13	-1104	-3587	2483
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	411	4	17	10295	43754	-33459
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	411	4	20	10295	51475	-41180
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-5	411	4	13	-1307	-4249	2942
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-6	411	4	13	8690	28243	-19553
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-7	411	3	13	-828	-3587	2759
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-8	411	4	13	-1307	-4249	2942
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-6	411	4	13	-1104	-3587	2483
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-6	411	4	13	10295	33459	-23164

AJUSTE A LA DECENA	2024-9	411	0	0	-2	-3	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	411	4	20	8690	43451	-34761
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-5	411	4	13	8690	28243	-19553
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-6	411	4	13	-1307	-4249	2942
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-6	411	0	0	-1	-3	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	411	3	16	6518	34761	-28243
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	411	4	17	8690	36933	-28243

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 HUMBERTO LOTERO ARENAS identificado con C.C. No. 10085277 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) HUMBERTO LOTERO ARENAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 25 # 1- 63 BAJOS haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HUMBERTO LOTERO ARENAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 203505 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 16 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. 266687-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARCO ANTONIO FRANCO QUINTERO** 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	**266687-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MARCO ANTONIO FRANCO QUINTERO
Matrícula No	19620190
Dirección para Notificación	MZ 20 CS 21MIRADOR 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: MYBEDOYA

Visita No. 4656556

Resolución No. 266687-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266687 de 26 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 26 DE SEPTIEMBRE DE 2024 el señor MARCO ANTONIO FRANCO QUINTERO identificado con C.C. No. 1057756980, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266687 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19620190 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 20 CS 21 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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 19620190**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodo 2024	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Observación	Observación General
Septiembre	865	837	**67**	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 39 m3 pendientes del mes 4 más el consumo del mes 9 4 Personas.
Septiembre	865	837	28	SIN OBSERVACION	
Agosto	837	806	31	NO SE PERCIBE DAÑO ES CONSUMO	Predio sin fugas, en primer piso cocina el maíz y hacen arepas
Julio	806	765	15	Cons.Pendte x facturar Res_006	Predio sin fugas en sus instalaciones
Julio	804	765	39	SIN OBSERVACION	
Junio	765	712	14	Cons.Pendte x facturar Res_006	Previa de oficina. Observación mes anterior 139.
Junio	765	712	53	SIN OBSERVACION	
Mayo	712	661	14	Cons.Pendte x facturar Res_006	Previa de oficina. Observación mes anterior 139.
Mayo	712	661	51	SIN OBSERVACION	
Abril	661	609	**13**	Cons.Pendte x facturar Res_006	Previa de oficina.
Abril	661	609	**52**	SIN OBSERVACION	

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **07 de Octubre de**

2024, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"*Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, viven dos personas, sin novedades. Equipo de medida J18FA812501 lectura 883 m3*".**

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Septiembre de 2024, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." Mas 39 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de Abril de 2024.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **18 de Septiembre de 2024** en donde manifiestan que **"**Se cobran 39 m3 pendientes del mes 4 más el consumo del mes 9, ocupación 4 Personas.**".**

El grupo de previa a la facturación con el fin de verificar el incremento del consumo en el periodo de Abril realizó visita técnica el día 06 de Septiembre de 2024 con la observación "Se revisa 02 sanitarios, 02 lavamanos, 1 ducha, 1 cocina, 1 lavadero, 1 lavaropa, sin fugas, ni goteos":

TIPO CTA: N

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

Pereira, Mes: 9 Día: 2 del Año 2024 HORA: 17:05

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:19620190 Ciclo:6 Ruta:12 Consecutivo: 57121
Dirección: MZ 20 CS 21, MIRADOR DE LLANO GRANDE, MIRADOR DE LLANO GRANDE
Nro. Medidor:J18FA812501 **Uso:** RESID–EST 2
L.actual:661 mts^3 **L.anterior** 609 mts^3 **Dif. Lectura**: 52mts^3
Consumo pendiente:39 mts^3 **Lectura día visita:** 854
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 13mt^3

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

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de **ABRIL,** del predio ubicado en: **MZ 20 CS 21, MIRADOR DE LLANO GRANDE, MIRADOR DE LLANO GRANDE** con Matricula **N° 19620190** , ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

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

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

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

Atentamente,

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

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

Fecha Notificación: 9/2/2024
Fecha Visita:**9/6/2024** Hora: **8:30:00 AM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 17:12 del día 2 de 9 del año 2024 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor JHON CAMPO identificado (a) con C.C. N° 1088280911

Nombre Quien Recibe MANUEL QUINTERO Propietario X Inquilino: ___

Firma: ___ Nro. Telefónico: 3146912850

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

N

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **19620190**

FECHA NOTIFICACION: 9/2/2024

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 9/6/2024 Hora: **8:30:00 AM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 6/9/2024 **HORA INICIO VISITA** 8:30

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) MARCO FRANCO identificado con C.C. N° 7057850980 se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 3% de los consumos facturados en (los) mes(es) de **ABRIL**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **13 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Especificas del predio: - Información Sistema:
Dirección: MZ 20 CS 21, MIRADOR DE LLANO GRANDE, MIRADOR DE LLANO GRANDE **Uso**: RESID--EST 2
Ciclo:6 **Ruta**: 12 **Cons.**: 57121

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: CASA -Nro. Niveles: 2 - Clase de Uso RESIDENCIAL Nro. Ocupantes 4

(Si es uso NO es residencial favor indicar:)
Nombre del establecimiento: _____

B) Caracteristicas Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:J18FA812501 Última lectura:**661**
- Diferencia de lectura:**52 Mt³** - Promedio: **13Mt³** - Consumo NO facturado **39 Mt³**

ABRIL 39
SEPT 28
TOTAL 67 MTS

Información En Terreno:
1) Nro medidor: J18FA812501 **Lectura:** 857 ; Diámetro: 12 **Estado:** Bueno: X Malo: __

Descripción Estado: SIN FUGAS, NI GOTAS, CAJA SECA MIRADOR MEDIDOR BIEN

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento: SIN REVISAR 02 SANITARIOS, 02 LAVAMANOS, 01 DUCHA, 01 COCINA, 01 LAVADERO 01 LAVADORA SIN FUGAS, NI GOTAS

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

_____

Siendo las 8:50, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita
Propietario: __ **Inquilino:** X

Nombre y C.C. Testigo Visita

JHON RAMIREZ
Nombre Funcionario que realiza la Visita

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

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

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo de **Septiembre de 2024**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de **Abril de 2024** el predio tuvo una diferencia de lectura de **52 m3** de los cuales se le facturaron **13 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **39 m3** pendientes por facturar.*

Igualmente, se le recuerda que la Empresa no está violando el debido proceso pues 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."*, y el periodo de Abril de 2024 la Empresa puede recuperar el consumo hasta el periodo de Septiembre de 2024, el cobro es correcto dentro de los cinco periodos de facturación, asi mismo se le informa que el predio tiene consumos pendientes por facturar de Mayo, Junio y Julio de 2024.

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. **1920190** por la Empresa, respecto al período de **Septiembre de 2024, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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."*

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 MARCO ANTONIO FRANCO QUINTERO identificado con C.C. No. 1057756980 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) MARCO ANTONIO FRANCO QUINTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 20 CS 21 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: MARCO ANTONIO FRANCO QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19620190 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 16 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 266701-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE ALIRIO 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	**266701-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE ALIRIO CASTAÑO
Matrícula No	313858
Dirección para Notificación	CR 3 B # 36 B- 35CAÑARTE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4658034

Resolución No. 266701-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266701 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 el señor JOSE ALIRIO CASTAÑO identificado con C.C. No. 10125589, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266701 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 313858 Ciclo: 3 ubicada en: CR 3 B # 36 B- 35 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 2 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó el señor Jose castaño como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H23VA850805 el cual registra una lectura acumulada de **87 m3*. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas.***

De este modo, al hacer un análisis de lo registrado en el Sistema de información Comercial, en lo que efectivamente se evidencia el registro del Cambio del equipo de medida en el predio, de lo que, el usuario manifiesta que se evidenció por personal técnico de la empresa que había *FUGA EN EL MEDIDOR,* quienes a su vez, la repararon y de acuerdo a dicho registro, se procede a facturar por promedio el periodo reclamado, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994**.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera **PROCEDENTE** reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2024** al consumo promedio de acuerdo a los consumos históricos del predio, el cual es de **25 m3**, promedio antes de presentarse la fuga.

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

Pereira en el periodo de **SEPTIEMBRE de 2024 por 44 m³**, **NO ES CORRECTO** por la fuga interna presentada en el medidor, por lo tanto, se reliquida: SEPTIEMBRE de 2024 de **44 m³ por 25 m³,** actuando de conformidad a la **ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-90180** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	408	12	31	26070	67349	-41278
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	408	0	0	-3	-2	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	408	12	31	30885	79786	-48901

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes

que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE ALIRIO CASTAÑO identificado con C.C. No. 10125589 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 JOSE ALIRIO CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 B # 36 B-35 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 ALIRIO CASTAÑO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 313858 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 16 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. 266726-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA LUCIA CASTAÑO 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	**266726-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	DIANA LUCIA CASTAÑO HERNANDEZ
Matrícula No	459321
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 25SAN FERNANDO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4658157

Resolución No. 266726-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266726 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 DIANA LUCIA CASTAÑO HERNANDEZ identificado con C.C. No. 24765471, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266726 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 459321 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 1 CS 25 PISO 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).

Se procedió a analizar el sistema de información comercial de la Empresa y se le informa al usuario que el predio con matricula N. 459321 ubicado MZ 1 CS 25 San Fernando, presento reclamación para el periodo de julio de 2023, por ende, el usuario no realizo pago de la factura y se congelo el valor $199.740, la empresa mediante la resolución N. 258831 del 9 de agosto de 2023 declaró no procedente el reclamo y la usuaria interpuso el recurso N. 21545 del 9 de agosto de 2023 de reposición y en subsidio el de apelación, la Superintendencia de Servicio Públicos domiciliarios resolvió confirmar la decisión de la Empresa la cual se le notificó a la usuaria lo siguiente:

Asunto:CUMPLIMIENTO DE LA RESOLUCION SSPD N20248300473335

En respuesta al Recurso de reposición con radicación No. 21545 interpuesto por usted contra la decisión No. 258831-52 del 8 de Agosto de 2023, matrícula No. 459321, comedidamente le informamos que la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios emitió decisión con radicación No. SSPD- 20248300473335 DEL 23/08/2024, CONFIRMANDO la decisión proferida por la Empresa mediante la resolución antes descrita, razón por la cual los valores objeto de reclamación deben ser cancelados.

En virtud de los principios de economía, transparencia y publicidad dispuestos por la Ley 1437 de 2011, la anterior decisión puede ser consultada a través de la página www.superservicios.gov.co, opción Servicios al ciudadano- seguimiento a trámites, ingresando el número de la resolución antes mencionada.

Por lo anterior, al aplicar el fallo se descongelo el valor $199.740 del periodo de julio de 2023 el cual la usuaria debe cancelar.

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 DIANA LUCIA CASTAÑO HERNANDEZ identificado con C.C. No. 24765471 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) DIANA LUCIA CASTAÑO HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 CS 25 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: DIANA LUCIA CASTAÑO HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 459321 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE 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. 266795-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ STELLA DIAZ 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	**266795-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	LUZ STELLA DIAZ GONZALEZ
Matrícula No	333237
Dirección para Notificación	CL 31 # 14 B- 28SAN NICOLAS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4659427

Resolución No. 266795-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266795 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 la señora LUZ STELLA DIAZ GONZALEZ identificada con C.C. No. 42068934, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 266795 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 333237 Ciclo: 5 ubicada en: CL 31 # 14 B- 28 en los periodos facturados 2024-8, 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 **02 de Octubre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO ***"Fuga interna ya reparada detectada con el geófono, predio con dos baños, viven tres personas, instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, anexo foto de la reparación de la fuga. Equipo de medida H23VA046651 lectura 915 m3"*.**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presentó una fuga interna que afectó el consumo presentando desviación significativa, la cual ya fue reparada por el usuario, por lo tanto, la Empresa considera pertinente reliquidar el consumo del periodo **Agosto y Septiembre de 2024** cobro por consumo promedio de **24 m3**, por presentarse en el predio fuga interna, se le recomienda que realice las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible.

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. **333237** 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".

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-161369** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	408	11	37	23898	80384	-56486
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	408	11	19	23898	41278	-17380
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	408	11	37	28311	95228	-66917
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	408	0	0	0	-5	5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	408	11	19	28311	48901	-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 LUZ STELLA DIAZ GONZALEZ identificado con C.C. No. 42068934 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ STELLA DIAZ GONZALEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 31 # 14 B- 28 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ STELLA DIAZ GONZALEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 333237 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE 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. 266772-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARMEN ROSA DURAN LARGO** 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	**266772-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	CARMEN ROSA DURAN LARGO
Matrícula No	1823608
Dirección para Notificación	MZ 6 CS 7LUIS ALBERTO DUQUE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4659230

Resolución No. 266772-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266772 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 CARMEN ROSA DURAN LARGO identificado con C.C. No. 25054934, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266772 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1823608 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 6 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 8 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó el señor Eliecer Bañol como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL135667AA el cual registra una lectura acumulada de 536 m3.Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, viven tres personas"**

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 19 m3, avanzó de 505 a 524 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 **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 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 CARMEN ROSA DURAN LARGO identificado con C.C. No. 25054934 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) CARMEN ROSA DURAN LARGO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 6 CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARMEN ROSA DURAN LARGO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1823608 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 16 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. 266739-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGELA MARIA AGUDELO 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	**266739-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANGELA MARIA AGUDELO MARIN
Matrícula No	19620612
Dirección para Notificación	MZ 16 CS 201 PS 2LENINGRADO I

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4659092

Resolución No. 266739-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266739 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 la señora ANGELA MARIA AGUDELO MARIN identificada con C.C. No. 1088272298, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 266739 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19620612 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 16 CS 201 PS 2 en los periodos facturados 2024-8, 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 **08 de Octubre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ ***"Se revisó instalaciones y no existen fugas. Equipo de medida P1915MMRAL114158AA lectura 760 m3"*.**

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Agosto y Septiembre de 2024, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." Más 29 m3 de consumo acumulado pendiente por facturar del periodo de Febrero de 2024 y 30 m3 de Abril de 2024.

En el periodo de Febrero de 2024 el equipo de medida registro un consumo de **44 m3** de los cuales de facturaron **15 m3** consumo promedio *(mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **29 m3** pendientes por facturar.*

En el periodo de Abril de 2024 el equipo de medida registro un consumo de **48 m3** de los cuales de facturaron **18 m3** consumo promedio *(mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **30 m3** pendientes por facturar, para un total pendiente por facturar de **59 m3.***

Se observa que el consumo efectivamente se incrementó en el periodo de Febrero y Abril de 2024 de 2024 la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, igualmente el grupo de previa a la facturación contaba con 5 meses para recuperar el consumo pendiente por desviación significativa y el consumo de Febrero de 2024, tenía plazo para recuperarlo hasta Julio de 2024 y no se realizó es decir es inoportuno, art. 150 de la Ley 142 de 1994, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período de facturación de **Agosto de 2024 a 14 m3 y Septiembre de 2024 a 13 m3 consumo por diferencia de lectura.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-280034** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	483	1	30	2574	77212	-74638
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	483	0	30	0	65176	-65176
	2024-8	483	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	483	1	30	2173	65176	-63004
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	483	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	483	0	30	0	77212	-77212

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 ANGELA MARIA AGUDELO MARIN identificado con C.C. No. 1088272298 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) ANGELA MARIA AGUDELO MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 16 CS 201 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: ANGELA MARIA AGUDELO MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19620612 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE 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. 266850-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE IVAN MARIN MEDINA** 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	**266850-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JORGE IVAN MARIN MEDINA
Matrícula No	486639
Dirección para Notificación	CR 23 # 71- 35CUBA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4661134

Resolución No. 266850-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266850 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 JORGE IVAN MARIN MEDINA identificado con C.C. No. 75039459, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266850 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 486639 Ciclo: 11 ubicada en: CR 23 # 71- 35 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 9 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó el señor Jorge Iván 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° P1815MMRSA112245AA el cual registra una lectura acumulada de 1383 m3. Este medidor surte predio de 3 pisos, se reviso el 3 piso y no existen fugas, no se pudo revisar el piso 1 y 2 ya que en el momento de la visita, se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **486639***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	1378 m3	1363 m3	15 m3	47 m3	consumo por diferencia más 32 m3 pendiente del periodo de enero de 2024. (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **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 enero de 2024 el medidor registro 60 m3 y la empresa facturó consumo promedio del

predio de 28 m3, dejando pendiente por facturar 32 m3, para el periodo de septiembre de 2024 el medidor registro 15 m3 por diferencia de lectura más 32 m3 de consumo pendiente por facturar para un total de 47 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. **486639,** 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 **-151881** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	470	2	34	5147	87507	-82360
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	470	2	34	4345	73866	-69521

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 JORGE IVAN MARIN MEDINA identificado con C.C. No. 75039459 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) JORGE IVAN MARIN MEDINA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 23 # 71- 35 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: JORGE IVAN MARIN MEDINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 486639 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE 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. 266866-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDELMIRA PORRAS PARRA** 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	**266866-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	EDELMIRA PORRAS PARRA
Matrícula No	1681501
Dirección para Notificación	CR 47 B # 80- 01 MZ 6 CS 18HACIENDA CUBA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4661745

Resolución No. 266866-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266866 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 EDELMIRA PORRAS PARRA identificado con C.C. No. 52219490, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266866 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1681501 Ciclo: 9 ubicada en: CR 47 B # 80- 01 MZ 6 CS 18 en los periodos facturados 2024-8,2024-9.

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 9 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó el señor Edelmira Porras 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° C17LA110625AA el cual registra una lectura acumulada de 1172 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual, medidor gira con llaves cerradas posible fuga interna se requiere el geófono la usuaria va a contratar el servicio del geófono".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1681501***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	1152 m3	1124 m3	28 m3	28 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	1124 m3	1103 m3	21 m3	21 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **AGOSTO 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.

Pero se evidencio que el equipo de medida sigue registrando consumo con la llave cerrada, por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, pero la

empresa por el momento no está prestando este servicio, puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda a su reparación**,** evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación, se debe presentar el informe a la empresa de la revisión particular.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo es procedente reliquidar el periodo de agosto y septiembre de 2024 al consumo promedio del predio de 12 m3, pero el usuario debe hacer la revisión de inmediato y reparar ya que la empresa no accederá a reliquidar mas periodos por la misma causal.

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. **1681501,** por la Empresa, respecto al período de **agosto y 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 **-115016** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	408	12	21	26070	45623	-19553
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	408	12	28	30885	72065	-41180
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-8	408	12	13	-11860	-12848	988
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	408	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	408	12	21	30885	54049	-23164
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-9	408	12	13	-10011	-10845	834
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	408	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	408	0	0	-2	0	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	408	12	28	26070	60831	-34761
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-8	408	12	13	-10011	-10845	834
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-9	408	12	13	-11860	-12848	988
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	408	0	0	-2	-4	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 EDELMIRA PORRAS PARRA identificado con C.C. No. 52219490 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) EDELMIRA PORRAS PARRA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 47 B # 80- 01 MZ 6 CS 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: EDELMIRA PORRAS PARRA la cancelación de las sumas pendientes

por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1681501 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE 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. 266854-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ARTURO GALEANO** 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	**266854-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	CARLOS ARTURO GALEANO
Matrícula No	679050
Dirección para Notificación	MZ 10 CS 182500 LOTES

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4661755

Resolución No. 266854-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266854 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 CARLOS ARTURO GALEANO identificado con C.C. No. 10192555, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 266854 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 679050 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 10 CS 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 liquidación 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 la señora María Doris Amariles 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° P1415MMRSA43062AA el cual registra una lectura acumulada de 2446 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven dos personas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **679050**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	2429 m3	2429 m3	0 m3	19 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. P1415MMRSA43062AA, el cual registra una lectura acumulada de 2446 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 NO SE PUEDE LEER"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **19 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **septiembre de 2024,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a la diferencia real de lectura el medidor avanzo (2429 m3 a 2446 m3) arroja una diferencia de 17 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-9492** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	421	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	421	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	421	4	6	8690	13035	-4345
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	421	4	6	10295	15442	-5147

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. **679050,** 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".

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS ARTURO GALEANO identificado con C.C. No. 10192555 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS ARTURO GALEANO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 10 CS 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: CARLOS ARTURO GALEANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 679050 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE 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. 266864-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CRISTIAN LEANDRO ZAPATA PUERTA** 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	**266864-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	CRISTIAN LEANDRO ZAPATA PUERTA
Matrícula No	995977
Dirección para Notificación	MZ 30 CS 102500 LOTES

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4661711

Resolución No. 266864-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266864 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 CRISTIAN LEANDRO ZAPATA PUERTA identificado con C.C. No. 1088138522, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266864 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 995977 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 30 CS 10 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 el señor Juan Manuel Acevedo como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA77836AA el cual registra una lectura acumulada de 1539 m3. Con observacion: "hubo una fuga interna ya reparada en el baño, viven 6 personas, medidor mide para predio de dos pisos cada uno con baño, instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente"

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 24 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 reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de SEPTIEMBRE DE 2024 al

consumo promedio histórico del predio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-313254** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	408	11	77	23898	167286	-143388
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	408	11	77	28311	198178	-169867

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 CRISTIAN LEANDRO ZAPATA PUERTA identificado con C.C. No. 1088138522 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) CRISTIAN LEANDRO ZAPATA PUERTA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 30 CS 10 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CRISTIAN LEANDRO ZAPATA PUERTA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 995977 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 16 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. 266942-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2024.

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

Resolución No	**266942-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	CARLOS ARTURO MEJIA GARCIA
Matrícula No	1570043
Dirección para Notificación	MZ 36 CS 15SAMARIA 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: MYBEDOYA

Visita No. 4664045

Resolución No. 266942-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266942 de 4 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 4 DE OCTUBRE DE 2024 el señor CARLOS ARTURO MEJIA GARCIA identificado con C.C. No. 10110358, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266942 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1570043 Ciclo: 9 ubicada en la dirección: MZ 36 CS 15 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 11 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó la señora Adriana Arroyave 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° P1515MMRSA72887AA el cual registra una lectura acumulada de 1068 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven dos personas un niño y un adulto"

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1570043**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	1057 m3	1057 m3	0 m3	6 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. P1515MMRSA72887AA, con lectura N.1068 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 "**no hay acceso al punto del medidor"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **6 m3,** más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **septiembre de 2024**, la Empresa facturó un consumo promedio en cumplimiento a la ley 142 de 1994, artículo 146: ***La medición del consumo, y el precio en el contrato.*** *"* Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá

establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales*".*

El consumo promedio que se le facturó al predio, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico, para el caso concreto el predio no se pudo tomar lectura, por ende, se facturó consumo promedio acorde al predio, en la revisión der terreno se tomó lectura y el medidor avanzó (1057 m3 a 1068 m3) registrando una diferencia de 11 m3 y se facturo 6 m3.

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. 1570043,** por la Empresa, respecto a los períodos de **septiembre de 2024, ES CORRECTO**, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS ARTURO MEJIA GARCIA identificado con C.C. No. 10110358 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS ARTURO MEJIA GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 36 CS 15 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARLOS ARTURO MEJIA GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1570043 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE 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. 266938-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FRANCISCA VELASQUEZ MACHADO** 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	**266938-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	FRANCISCA VELASQUEZ MACHADO
Matrícula No	420216
Dirección para Notificación	BLQ 9 APTO 310GAMMA IV

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4664043

Resolución No. 266938-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 266938 de 4 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 4 DE OCTUBRE DE 2024 la señora FRANCISCA VELASQUEZ MACHADO identificado con C.C. No. 25004612, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 266938 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 420216 Ciclo: 13 ubicada en: BLQ 9 APTO 310 en los periodos facturados 2024-5,2024-6,2024-7,2024-8,2024-9.

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 11 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó la señora Francisca Velásquez 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° 1215MMCMX23553AA el cual registra una lectura acumulada de 1979 m3. “Se revisó instalaciones y no existen fugas, las personas que residen allí, salen a trabajar en la mañana, y regresan en horas de la noche”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **420216**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Septiembre	1972 m3	1961 m3	11 m3	33 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	1961 m3	1948 m3	13 m3	13 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	1948 m3	1933 m3	15 m3	42 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	1933 m3	1923 m3	10 m3	42 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Mayo	1923 m3	1911 m3	12 m3	36 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. P1915MMRAL116764AA, el cual registra una lectura acumulada de 343 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **mayo, junio, julio y septiembre de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**BAJO CONSUMO"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **33 m3, 36 m3 y 42 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **mayo, junio, julio 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.

Se remitió el cambio de equipo de medida al área de Control de Perdidas no Técnicas para que ejecute el cambio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-498365** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-6	486	10	42	25737	108097	-82360
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	486	11	33	23898	71694	-47796
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	486	0	0	-5	0	-5
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-6	486	10	42	21725	91247	-69521
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	486	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	486	11	33	28311	84933	-56622
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	486	0	0	0	-1	1
AJUSTE A LA DECENA	2024-5	486	0	0	-4	-5	1
	2024-9	486	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	486	2	29	5147	74638	-69491
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-5	486	12	36	30885	92655	-61770
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-5	486	12	36	26070	78211	-52141
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	486	2	29	4345	63004	-58659

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. **420216,** por la Empresa, respecto al período de **mayo, junio, julio 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".

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 FRANCISCA VELASQUEZ MACHADO identificado con C.C. No. 25004612 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) FRANCISCA VELASQUEZ MACHADO enviando citación a Dirección de Notificación:, BLQ 9 APTO 310 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: FRANCISCA VELASQUEZ MACHADO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 420216 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE 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. 267017-52 de 16 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **OLGA ROCIO ALFONSO ESTEFEN** 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	**267017-52**
Fecha Resolución	16 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	OLGA ROCIO ALFONSO ESTEFEN
Matrícula No	1662972
Dirección para Notificación	AV 30AG # 73- 51 BLQ 1 LC 1 AURBANIZACION CANAVERAL 2

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4673206

Resolución No. 267017-52

DE: 16 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 267017 de 11 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 11 DE OCTUBRE DE 2024 la señora OLGA ROCIO ALFONSO ESTEFEN identificado con C.C. No. 65753173, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 267017 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1662972 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: AV 30AG # 73- 51 BLQ 1 LC 1 A 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 12 DE OCTUBRE DE 2024 en la que participó la señora Luisa arrazola 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° P1615MMRSA83087AA el cual registra una lectura acumulada de **1183 m3*.*** ***Estando en el cañaveral se encuentra que el medidor de la matrícula 1662972 pertenece al local Oxxo con la dirección normal, ahora la señora que coloco el reclamo le entregaron erróneamente la factura pues ella está en el local 1 de medidor P11615MMRSA83086 con lectura 43, y acá las instalaciones están buenas.*** Situaciòn que confirma la inconsitencia de la informaciòn solicitada.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuaria, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa para este predio, 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 **33 m^3**, en el periodo de Septiembre avanzó de **1127m^3** a **1160 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 correspondiente a este predio, 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.

Cabe anotar que, el predio correspondiente a la usuaria tiene la matricula **Nro. 1662964**, y registra, así:

Nombre Predio	GONZALEZ ORTIZ JULIAN-ANDRES	Dirección	AV 30AG # 73- 51 BLQ 1 LC 1	Num Medidor	P1615MMRSA83086AA	Predio	1662964
Nit Predio		Cédula Predio		Consecutivo	71250	Telefono	
E-Mail		Dirección Ayuda		Clase Uso	COMERCIAL	Tipo predio	URBANO
Barrio	URBANIZACION CANAVERAL 2 - OLIMPIC.	Ciclo	CICLOS 11 / Ruta RUTA 5	Estrato	Estrato 6		Info. adicional..
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	3.02-TORRES DE SAN MATEO - CAÑAVERAL	Num. Anterior	0		

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 para el predio con Matricula **Nro. 1662972** 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 correspondiente al predio.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas

están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por OLGA ROCIO ALFONSO ESTEFEN identificado con C.C. No. 65753173 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 OLGA ROCIO ALFONSO ESTEFEN enviando citación a Dirección de Notificación:, AV 30AG # 73- 51 BLQ 1 LC 1 A haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: OLGA ROCIO ALFONSO ESTEFEN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1662972 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 16 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. 267033-52 de 17 DE OCTUBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBER YONNY JARAMILLO 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	**267033-52**
Fecha Resolución	17 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	28 DE OCTUBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	29 DE OCTUBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ALBER YONNY JARAMILLO MARIN
Matrícula No	874354
Dirección para Notificación	MZ 26 CS 4CESAR GAVIRIA TRUJILLO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 267033-52

DE: 17 DE OCTUBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 267033 de 16 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 16 DE OCTUBRE DE 2024 el señor ALBER YONNY JARAMILLO MARIN identificado con C.C. No. 18509743, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 267033 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 874354 Ciclo: 12 ubicada en: MZ 26 CS 4 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 se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRSA113186AA, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No.874354**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodo 2024	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación	Observación General
Septiembre	617	617	47	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	se cobran 47 mts pend del mes 3 y 0 mts del mes actual se informo para realizar las visitas los dias 9/5/24 y 8/2/24 no fueron atendidas por el usuario
Septiembre	617	617	0	SIN OBSERVACION	SIN CONSUMO PROMEDIO <=7M3
Marzo	570	521	2	Cons.Pendte x facturar Res_006	Previa de oficina.
Marzo	570	521	49	SIN OBSERVACION	

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

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

facturación:

- *En el periodo de **Marzo de 2024** se generó una diferencia de lectura de **49 m³**, de los cuales se le facturaron **2 m³** por concepto de Diferencia de lectura, dejando así un consumo acumulado de **47 m³** pendientes por facturar.*

- *En el periodo de **Septiembre de 2024** se facturó **0 m³** por Diferencia de lectura de este periodo, a los cuales se le sumaron **47 m³** de los pendientes, para el total de **40 m³**,* es de tomar en cuenta las observaciones realizada por parte de facturación, en donde manifiestan que: ***se cobran 47 mts pend del mes 3 y 0 mts del mes actual se informó para realizar las visitas los días 9/5/24 y 8/2/24 no fueron atendidas por el usuario.***

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No.**874354** por la Empresa, respecto al período de **SEPTIEMBRE de 2024 por 47 m³, NO SON CORRECTOS,** por lo cual serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, se reliquida así: **Septiembre de 2024 de 47 m³ a 7 m³.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-215239** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	470	0	47	0	102109	-102109
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	470	0	47	0	120966	-120966
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	470	0	0	-3	-1	-2
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	470	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-9	470	0	13	0	-3587	3587
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-9	470	0	13	0	-4249	4249

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por ALBER YONNY JARAMILLO MARIN identificado con C.C. No. 18509743 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 ALBER YONNY JARAMILLO MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 26 CS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALBER YONNY JARAMILLO MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 874354 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 17 DE OCTUBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon