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. 10752-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA MILENA OSPINA** 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	**10752-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	DIANA MILENA OSPINA
Matrícula No	732305
Dirección para Notificación	CR 15 BIS # 10- 79LOS ALPES

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 6 DE DICIEMBRE DE 2024

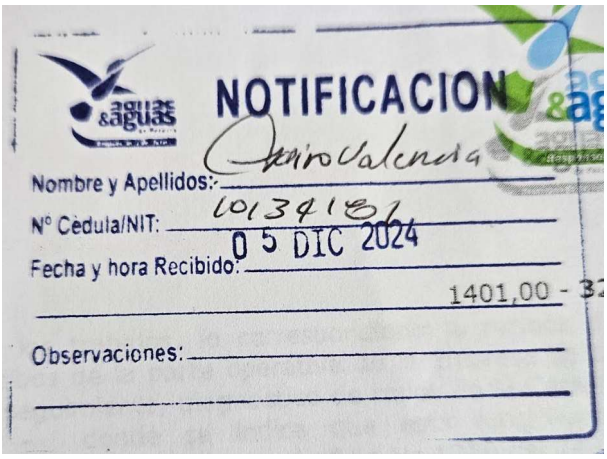
Señora:
DIANA MILENA OSPINA
CR 15 BIS # 10- 79 - LOS ALPES
Teléfono: 3113181982
PEREIRA

Radicación: No. 10752 Radicado el 18 DE NOVIEMBRE DE 2024
Matrícula: 732305
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO MANIFIESTA CIERTOS DATOS QUE RADICA EN LOS DOCUMENTOS ANEXADOS // SE ANEXA DOCUMENTOS

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

En atención a la petición radicada el 18 DE NOVIEMBRE DE 2024 mediante solicitud referente a la matricula **Nro.732305,** la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, ante su solicitud y después de corroborar en nuestro Sistema de Información Comercial se remite su escrito a la Subgerencia Técnica, quienes informan que: **se envió respuesta con Radicado SAIA 3297 del 04 de Diciembre de 2024**, de la cual, se adjunta el registro fotográfico de la guía de notificación de recibido de la comunicación enviada, así:



La empresa Aguas y Aguas de Pereira le agradece su preocupación y la protección de nuestro recurso hídrico y queda atenta a sus solicitudes, nuestra empresa busca cada día dar la mejor atención con eficiencia y eficacia a cada uno de nuestros usuarios.

Por lo brevemente expuesto, el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P., estando facultado

por la ley y las reglamentaciones de la empresa resuelve:

Dar por atendida la solicitud presentada por la señora DIANA MILENA OSPINA, identificado con C.C. No 24529108 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a la señora DIANA MILENA OSPINA enviando citación a Dirección de Notificación: CR 15 BIS # 10- 79 - LOS ALPES haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 6 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22289-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOHN JAIRO SILVA MORALES** 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	**22289-52**
Fecha Resolución Recurso	6 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	253389 de 20 DE OCTUBRE DE 2022
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JOHN JAIRO SILVA MORALES
Identificación del Peticionario	7538070
Matrícula No.	1114933
Dirección para Notificación	CR 7 # 25- 16 LAGO URIBE

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. 22289-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22289 DE 19 DE NOVIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 253389 DE 18 DE OCTUBRE DE 2022**

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 JOHN JAIRO SILVA MORALES, identificado con cédula de ciudadanía No. 7538070 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 253389-52 de 20 DE OCTUBRE DE 2022, 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. 1114933 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 7 # 25- 16 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado 2022-10.

Remitido por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en donde declaró procedente el recurso de queja con radicado No. 20228004713402 del día 21 de Noviembre de 2022, presentado contra la decisión empresarial No. 20997-52 del día 15 de noviembre de 2022

Oficio #

Porque EL CONSUMO AUMENTÓ DEMASIADO Y PASO DEL PROMEDIO MENSUAL DE 33m³ A 173m³

Sustento este Recurso en las siguientes razones: 1-NOSOTROS AVISAMOS CON ANTELACIÓN A LA EMPRESA DE AGUAS SOBRE DISMINUCIÓN EN EL CONSUMO.
- EL PROMEDIO ANTERIOR A LA ULTIMA FACTURA HA SIDO DE 33m³.

Anexo los siguientes documentos LOS DOCUMENTOS Y FACTURAS DEL PREDIO APARECEN EN EL SISTEMA DE LA EMPRESA DE AGUAS.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 253389-52 de 20 de Octubre de 2022, en la cual se le informó lo siguiente:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE OCTUBRE DE 2022 en la que participó el señor David polo como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL142272AA el cual registra una lectura acumulada de 263 m3. Con observacion: Se visita predio y se encuentra medidor en buen estado , funciona restaurante se revisan las instalaciones en momento de visita no se detectan fugas.*

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de COTUBRE DE 2022 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 173 m3, avanzó de 0 a 173 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de OCTUBRE DE 2022 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de **OCTUBRE DE 2022**, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo **173 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 **OCTUBRE DE 2022**, cobrando el consumo promedio histórico, **equivalente a 33 m3**.

Lecturas del predio 1114933 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P

Servicio	Añ	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	% desv	Tipo Consumo
ACUEDUCTO	2022	Diciembre	510	428	82	86	-0,05	NORMAL
ACUEDUCTO	2022	Noviembre	428	173	255	53	3,81	ALTO TERRENO
ACUEDUCTO	2022	Octubre	173	6298	173	33	4,24	ALTO TERRENO
ACUEDUCTO	2022	Septiembre	6298	6296	2	42	-0,95	BAJOS
ACUEDUCTO	2022	Agosto	6296	6291	5	50	-0,9	BAJOS
ACUEDUCTO	2022	Julio	6291	6273	18	59	-0,69	BAJOS
ACUEDUCTO	2022	Junio	6273	6209	64	58	0,1	NORMAL

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **OCTUBRE de 2022 a 33 m3, 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.

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-889198** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2022-10	470	7	147	7594	159472	-151878
AJUSTE A LA DECENA	2022-10	470	0	0	0	-2	2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2022-10	470	7	147	8851	185871	-177020
CONSUMO ACUEDUCTO	2022-10	470	7	147	12937	271672	-258735
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2022-10	470	7	147	15078	316645	-301567

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

El artículo 149 de la ley 142 de 1994, *"Al preparar las facturas, es obligación de las*

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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 JOHN JAIRO SILVA MORALES en contra de la Resolución No. 253389-52 de 20 DE OCTUBRE DE 2022, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1114933 la suma de **-889198**. 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 6 DE DICIEMBRE DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22288-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LINA MARIA ACOSTA 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:

Recurso No	**22288-52**
Fecha Resolución Recurso	6 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267047 de 31 DE OCTUBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	LINA MARIA ACOSTA GARCIA
Identificación del Peticionario	42092882
Matrícula No.	605501
Dirección para Notificación	MZ 31 CS 20 CORALES

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22288-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22288 DE 19 DE NOVIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267047 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LINA MARIA ACOSTA GARCIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42092882 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267047-52 de 31 DE OCTUBRE 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. **605501** Ciclo 12, ubicada en la dirección CR 33 # 80- 09 MZ B 5 CS 43 , Barrio LIBERTADOR en el (los) **periodo(s) facturados(s) 2024-9, 2024-8, 2024-7, 2024-6, 2024-5,**

Que el recurrente por escrito presentado el día 19 DE NOVIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el saldo actual que presenta la cuenta con matrícula 605501, el inmueble estaba arrendado y se sorprendió al encontrar una cuenta con más de 60 facturas en mora, afirmando que llegaban dos facturas al inmueble y cancelaban la de otro predio con matrícula 605337, considera que estaban trocados los medidores, y solicita le hagan cruce de cuentas con las facturas que se hayan cancelado a favor del predio equivocado (matricula 605337), tampoco comprende porque no le habian suspendido el servicio de agua a los inquilinos, sino pagaban la factura como afirma la Empresa.

Por medio del presente escrito y con fundamento en la ley 142 de 1994 o Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, presento a usted Recurso (s) de REPOSICION y subsidio de apelación.

Para que: Se aclare ____
Se revoque ____ o
Se modifique X, la decisión tomada a través de:

Resolución # 267047 del 16-10-2024.
Oficio # ____ del ____

Porque yo pague una factura equivocada durante 5 años y nunca me notificaron la deuda ni hubo corte de agua en ningun momento.

Sustento este Recurso en las siguientes razones:
mi recibo nunca llega que es a nombre de Margarita Garcia Torrez llega el de otra casa

Anexo los siguientes documentos: a nombre de Francisco Javier Martinez Giraldo. Estos aparecen pagas dobeles y hasta por 5 pagos. siempre se ve pagos a favor.

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

En primer lugar; la suscriptora o propietaria del predio ubicado en la CR 33 # 80- 09 MZ B 5 CS 43 , Barrio LIBERTADOR, es la señora MARGARITA GARCIA TORRES, y la reclamante LINA MARIA ACOSTA GARCIA, no acredita la legitimación en la causa para actuar frente al suscriptor de este predio, afirma ser la hija de la señora Margarita.

Segundo: Desde el año 2022, el señor Francisco Javier Martinez, quien estuvo afectado con un cobro indebido que se realizó a su predio con matrícula 605337, cuando se cambio elo medidor en el predio (casa 43) y se lo cobraron por error al casa 26 con matrícula 605337, se aclararon las direcciones en el sistema de información comercial, y se evidenció que el nombre del suscriptor en cada una de las facturas estaba correcto, por lo cual, no es cierta la afirmación de la señora Lina, cuando manifiesta que las dos facturas llegan a nombre del señor Francisco Javier Martinez lo cual generaba inconsitencia y resultaban pagando la factura equivocada.

Tercero: La Empresa, ha realizado los cambios respectivos en el sistema de información comercial para que no de lugar a confusión, y sin embargo, los usuarios del predio reclamante, no realizaban los pagos de la factura que les correspondia, afirmando cada que el contratista se desplazaba a suspender que ellos si pagaban y que estaba trocodos los medidores, lo cual, no era cierto, razón por la cual, el contratista no ejecutaba el corte del servicio.

Cuarto: La matrícula reclamante 605501, presenta un saldo pendiente por pagar de **$5.404.350 con edad en mora de 60 facturas sin pagar**, consideramos que los inquilinos tenian claro que habitaban la casa 43 de la Cra 33 80-09 Mna B5, Barrio Libertador, pero al observar el valor tan alto para cancelar, al parecer en algunas oportunidades realizaban el pago de la factura del vecino. Pero claramente se idenficaba que la factura que estaba al día no les correspondia, porque tiene el nombre del suscritor correcto: Francisco Javier Martinez, hace muchos años, porque en el sistema de la Empresa no se han realizado cambios en los datos básicos de estos dos predios, hace más de 6 años.

Se adjunta pantallazos del sistema de información comercial, para evidenciar el nombre del suscriptor, dirección y numero de medidor.

Nombre Predio: GARCIA TORRES MARGARITA
Nit Predio: 24933434
E-Mail:
Barrio: LIBERTADOR - EL OSO
Act Econ: VIVIENDA FAMILIAR

Dirección: CR 33 # 80- 09 MZ B 5 CS 43
Cédula Predio:
Dirección Ayuda:
Num Medidor: H21VA236607
Ciclo: CICLOS 12
Ruta: RUTA 3
Sector Hidraúlico: 3.14-EL ACUARIO
Predio: 605501

Resumen | Lecturas | Facturas generadas

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Numero	Predio	Consecuti	Edad	Estado	Valor corriente	Valor cartera	Valor total	T
2024	Noviembre	57267062	605501	1	66	A	$231.998,000	$5.172.352,000	$5.404.350,000	
2024	Octubre	57090847	605501	4	65	A	$113.336,737	$5.059.015,263	$5.172.352,000	
2024	Octubre	57090847	605501	3	67	C	$250.000,000	$0,000	$250.000,000	
2024	Octubre	57090847	605501	2	67	A	$113.333,660	$5.309.016,340	$5.422.350,000	
2024	Octubre	57090847	605501	1	67	A	$113.330,000	$5.332.180,000	$5.445.510,000	
2024	Septiembre	56914827	605501	1	66	A	$126.890,000	$5.205.290,000	$5.332.180,000	
2024	Agosto	56737981	605501	1	65	A	$126.210,000	$5.079.080,000	$5.205.290,000	
2024	Julio	56560632	605501	1	64	A	$106.690,000	$4.972.390,000	$5.079.080,000	
2024	Junio	56385287	605501	1	63	A	$96.730,000	$4.875.660,000	$4.972.390,000	
2024	Mayo	56210298	605501	1	62	A	$96.260,000	$4.779.400,000	$4.875.660,000	
2024	Abril	56035692	605501	1	61	A	$103.080,000	$4.676.320,000	$4.779.400,000	
2024	Marzo	55861417	605501	1	60	A	$97.990,000	$4.578.330,000	$4.676.320,000	
2024	Febrero	55685996	605501	1	59	A	$97.500,000	$4.480.830,000	$4.578.330,000	
2024	Enero	55512474	605501	1	58	A	$95.070,000	$4.385.760,000	$4.480.830,000	

Nombre Predio: GARCIA TORRES MARGARITA
Nit Predio: 24933434
E-Mail:
Barrio: LIBERTADOR - EL OSO
Act Econ: VIVIENDA FAMILIAR

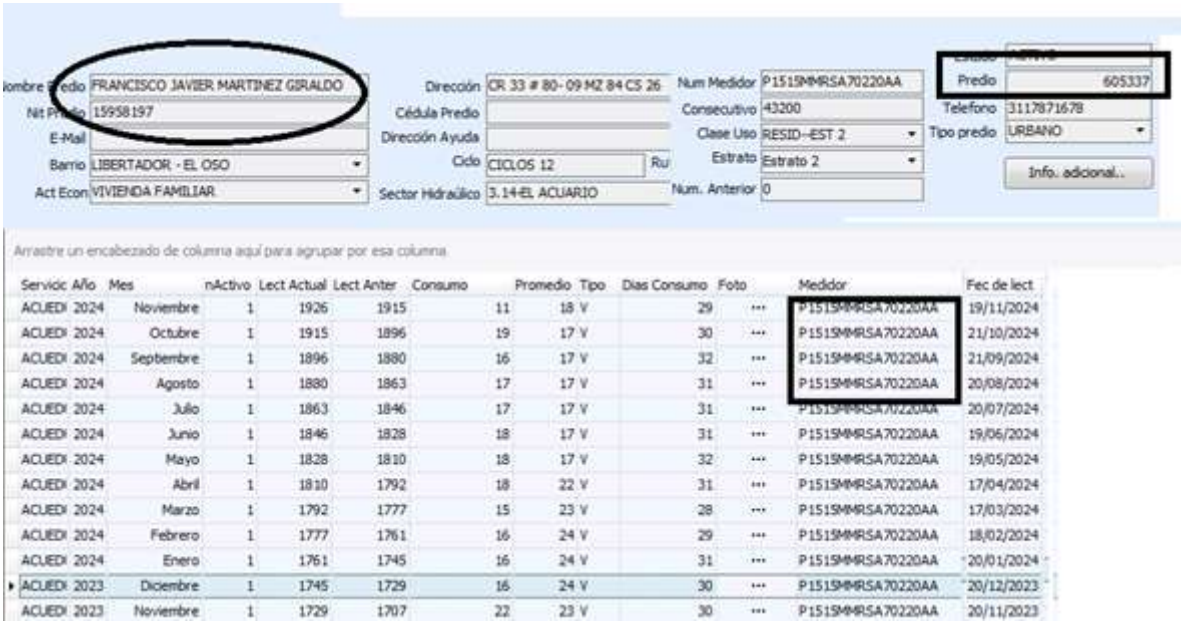
Dirección: CR 33 # 80- 09 MZ B 5 CS 43
Cédula Predio:
Dirección Ayuda:
Ciclo: CICLOS 12
Ruta:
Sector Hidraúlico: 3.14-EL ACUARIO

Num Medidor: H21VA236607
Consecutivo: 44150
Clase Uso: RESID--EST 2
Estrato: Estrato 2
Num. Anterior: 0

Estado: ACTIVO
Predio: 605501
Telefono:
Tipo predio: URBANO
Info. adicional...

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Servicic	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Dias Consumo	Fec de lect	Medidor	Observación
ACUEDI	2024	Noviembre	1	673	657	16	19	V	29	19/11/2024	H21VA236607	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2024	Octubre	1	657	638	19	19	V	30	21/10/2024	H21VA236607	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2024	Septiembre	1	638	616	22	18	V	32	21/09/2024	H21VA236607	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2024	Agosto	1	616	594	22	17	V	31	20/08/2024	H21VA236607	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2024	Julio	1	594	576	18	17	V	31	20/07/2024	H21VA236607	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2024	Junio	1	576	560	16	17	V	31	19/06/2024	H21VA236607	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2024	Mayo	1	560	544	16	17	V	32	19/05/2024	H21VA236607	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2024	Abril	1	544	526	18	17	V	31	17/04/2024	H21VA236607	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2024	Marzo	1	526	509	17	17	V	28	17/03/2024	H21VA236607	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2024	Febrero	1	509	492	17	17	V	29	18/02/2024	H21VA236607	SIN OBSERVACION
ACUEDI	2024	Enero	1	492	475	17	17	V	31	20/01/2024	H21VA236607	SIN OBSERVACION



Nombre Predio	FRANCISCO JAVIER MARTINEZ GIRALDO
Nit Predio	15958197
E-Mail	
Barrio	LIBERTADOR - EL OSO
Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR
Dirección	CR 33 # 80- 09 MZ 84 CS 26
Cédula Predio	
Dirección Ayuda	
Ciclo	CICLOS 12
Sector Hidráulico	3.14-EL ACUARIO
Num Medidor	P1515MMRSA70220AA
Consecutivo	43200
Clase Uso	RESID--EST 2
Estrato	Estrato 2
Num. Anterior	0
Predio	605337
Telefono	3117871678
Tipo predio	URBANO

Info. adicional...

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Dias Consumo	Foto	Medidor	Fec de lect
ACUEDI	2024	Noviembre	1	1926	1915	11	18	V	29	...	P1515MMRSA70220AA	19/11/2024
ACUEDI	2024	Octubre	1	1915	1896	19	17	V	30	...	P1515MMRSA70220AA	21/10/2024
ACUEDI	2024	Septiembre	1	1896	1880	16	17	V	32	...	P1515MMRSA70220AA	21/09/2024
ACUEDI	2024	Agosto	1	1880	1863	17	17	V	31	...	P1515MMRSA70220AA	20/08/2024
ACUEDI	2024	Julio	1	1863	1846	17	17	V	31	...	P1515MMRSA70220AA	20/07/2024
ACUEDI	2024	Junio	1	1846	1828	18	17	V	31	...	P1515MMRSA70220AA	19/06/2024
ACUEDI	2024	Mayo	1	1828	1810	18	17	V	32	...	P1515MMRSA70220AA	19/05/2024
ACUEDI	2024	Abril	1	1810	1792	18	22	V	31	...	P1515MMRSA70220AA	17/04/2024
ACUEDI	2024	Marzo	1	1792	1777	15	23	V	28	...	P1515MMRSA70220AA	17/03/2024
ACUEDI	2024	Febrero	1	1777	1761	16	24	V	29	...	P1515MMRSA70220AA	18/02/2024
ACUEDI	2024	Enero	1	1761	1745	16	24	V	31	...	P1515MMRSA70220AA	20/01/2024
ACUEDI	2023	Diciembre	1	1745	1729	16	24	V	30	...	P1515MMRSA70220AA	20/12/2023
ACUEDI	2023	Noviembre	1	1729	1707	22	23	V	30	...	P1515MMRSA70220AA	20/11/2023

Quinto: En cuanto a la solicitud de la señora LINA MARIA ACOSTA GARCIA, referente al cruce de valores que afirma haber cancelado a favor del predio del señor Francisco Javier Martinez, matrícula 605337, durante 5 años, es una afirmación de la cual no tiene pruebas, ni es correcta, teniendo en cuenta que el inmueble estaba alquilado, y por lo general el pago de los servicios públicos le corresponden al arrendatario del predio, el cual no presentó ninguna reclamación desde el año 2019 al 2024, para que se le cruzaran los valores que hubiera cancelado a favor de un predio vecino. Presentó reclamo para revisar los consumos y se le declaró procedente en el año 2021. es decir, que si tenian conomiento de la factura correcta y de la deuda que se les acumuló.

Visita No. 3430418

Resolución No. 245908-52

DE: 27 DE AGOSTO DE 2021

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 245908 de 18 DE AGOSTO DE 2021

El Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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 18 DE AGOSTO DE 2021 el (la) señor(a) LINA MARIA ACOSTA GARCIA identificado con C.C. No. 42092882, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 245908 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 605501 Ciclo: 12 ubicada en: CR 33 # 80- 09 LIBERTADOR en el (los) periodo(s) facturados(s) 2021-6,2021-4,2021-7,2021-3,2021-5

Que para establecer el RECLAMO el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente (E) 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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 19624191, con dirección CR 33 No. 80- 09 Barrio LIBERTADOR, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1315MMCEL36525AA el cual registra una lectura acumulada de 1421 m3.

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 **19 de Agosto de 2021**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO ***"SE VISITA PREDIO Y SE ENCUENTRA MEDIDOR EN LA CRA 33 BIS No 80 -09 CORREGIR DIRECCIÓN, DONDE EL MEDIDOR SE ENCUENTRA ESTALLADO O CON FUGA , SEÑORA INQUILINA DICE QUE HA MANIFESTADO A LA EMPRESA VARIAS VECES ESTA FUGA, DENTRO DE LA CASA NO HAY FUGAS".***

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presenta una fuga en el medidor por encontrarse estallado que afectó el consumo, por lo tanto, para el periodo de Agosto de 2021 el equipo de medida avanzó de 1180 m3 a 1421 m3 arrojando una diferencia de 241 m3 de los cuales se facturaron 30 m3 consumo promedio, se observa que la Empresa facturó un consumo promedio superior, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado en el periodo de Agosto a 19 m3.

Lecturas del predi 605501 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (52

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Fec de lect	Ocupa	CodCx	Causal
ACUEDUCTO	2021	Agosto	1	1421	1180	30	19		19-08-21 8:		0	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Agosto	2	1421	1180	241	19		19-08-21 8:		0	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Julio	1	1180	1164	16	20	V	19-07-21 9:		0	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Junio	1	1164	1147	17	20	V	19-06-21 8:		0	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Mayo	1	1147	1131	16	19	V	19-05-21 8:		0	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Abril	1	1131	1114	17	20	V	19-04-21 9:		0	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Marzo	1	1114	1094	20	19	V	19-03-21 8:		0	SIN ANOMALIA
ACUEDUCTO	2021	Febrero	1	1094	1068	26	17	V	19-02-21 8:		0	SIN ANOMALIA

Se le informa que se generó orden de trabajo al grupo de medición para que inicien el trámite legal para cambio de medidor por encontrarse el equipo de medida en mal estado.

Se observa que el predio a la fecha presenta una facturación en edad 29 por un valor de $ 1.852.380 pesos, el último pago realizado por el usuario fue el 04 de Abril de 2019 por un valor de $ 163.380 pesos.

En relación con lo manifestado por el usuario le informamos que para realizar la corrección de la dirección del predio debe hacer allegar el certificado de nomenclatura expedido por la Secretaria de Planeación Municipal, en cuanto lo que manifiesta que han venido cancelando la facturación lo invitamos a rectificar las facturas canceladas y verificar el número de la matricula cancelada.

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. **605501** por la Empresa, respecto al período de **Agosto de 2021, serán objeto de modificación**, porque se presentó fuga en el equipo de medida, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, se CONFIRMA el consumo facturado en los periodos de **Marzo, Abril, Mayo, Junio y Julio de 2021**, no serán objeto de modificación, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -38736

Sexto: Quien pretende que se le reconozca un derecho, debe aportar las pruebas, de acuerdo a la legislación colombiana, y en este caso particular la señora Lina Maria Acosta, no tiene ni aporta los recibos que afirma haber cancelado en los últimos 5 años por un predio equivocado, igualmente la Empresa ha tenido habilitada la opcion de imprimir la factura por la página web, es decir, que el usuario, podia imprimir la factura correcta para no desplazarse al centro de servicios, o imprimirla en un kiosko interactivo ubicado en el Edificio Torre Central o con un asesor de la oficina de Servicio al Cliente

Séptimo: Es pertinente, informar a la SSPD, que la Empresa habia analizado el troque de los medidores en el año 2022 y habia realizado los ajustes para la matrícula 605337, predio del señor Francisco Javier, a quien por error se le estaba cobrando el cambio del medidor de la casa 43 matricula 605501, mediante Resolución No. 20596-52 del 6 de abril de 2022, se accedió a la reclamación y se destrocaron los medidores y los cobros de los últimos 5 períodos, Se adjunta fotografias donde se evidencia que son dos predios, diferentes y a cada uno se le genera la factura respectiva mensualmente.

CR 33 BIS # 80- 09 MZ 84 CS 26 LIBERTADOR

Cra 33 80-09 Mna B5, Barrio Libertador, Casa 43

Octavo: Actualmente el predio reclamante; 605501, presenta un saldo pendiente por pagar superior a los Cinco Millones de Pesos, y para que la Empresa restableciera el servicio, el cual se suspendió el 19 de noviembre de 2024, realizaron un abono por valor de $250.300, y se habia realizado el cobro de dos procedimientos de corte y reconexión los cuales se reliquidaron a favor del predio el día 5 de diciembre de 2024, por valor de $119.600.

Resolución No. 268107-52

DE: 5 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268107 de 4 DE DICIEMBRE 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 DICIEMBRE DE 2024 el (la) señor(a) LINA MARIA ACOSTA GARCIA identificado con C.C. No. 42092882, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268107 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 605501 Ciclo: 12 ubicada en:CR 33 # 80- 09 MZ B 5 CS 43 , Barrio LIBERTADOR en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-11 *Usuaria inconforme con el cobro facturado en noviembre 2024. Por concepto de reconexión del servicio. Indica que en el predio se realizó corte teniendo reclamo vigente. Solicita revisión y reliquidación*

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)

1. Sea lo primero establecer que efectivamente se encuentra en trámite de reclamación el saldo actual de la matricula 605501, reclamo 267047 declarado no procedente el día 31/10/2024, y tenia plazo para interponer los recursos de Ley el día 20/11/2024.

2. Que el predio con matrícula 605501, **CR 33 # 80- 09 MZ B 5 CS 43 ,** Barrio LIBERTADOR, no realizaba pagos desde el año 2019, dejando acumular 67 facturas en mora, por valor de $5.422. 350, el cual incluye hasta el suministro del medidor actual.

3. Dando cumplimiento a la legislación vigente en servicios públicos se han generado ordenes de corte para este predio, pero se oponian al corte afirmando que si cancelaban la facturación, pero no se evidencian ni abonos ni pagos totales para la matrícula respectiva 605501. Ultimo pago realizado, fue el 04/04/2019, correspondiente a la factura de marzo de 2019, por valor de $163.380. Se adjunta resumen de los pagos recibidos, donde se evidencia que no realizaron pagos desde el periodo de abril de 2019 al periodo de octubre de 2024.

Predio 605501 Dirección CR 33 # 80- 09 MZ B 5 CS 43 Nombre Predio GARCIA TORRES MARGARITA

Fecha Recaudo	Tipo Documento	Año	Mes	Valor	Entidad	Sucursal
20/11/2024	ADONO	2024	Octubre	$250.000,000	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.	EEP
4/04/2019	FACTURA ACU-ALC	2019	Marzo	$163.380,000	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.	EEP
6/02/2019	FACTURA ACU-ALC	2019	Enero	$171.320,000	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.	APOSTAR
3/01/2019	FACTURA ACU-ALC	2018	Diciembre	$161.880,000	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.	APOSTAR
7/12/2018	FACTURA ACU-ALC	2018	Noviembre	$161.110,000	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.	EEP
7/11/2018	FACTURA ACU-ALC	2018	Octubre	$152.440,000	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A.	EEP

4. El usuario, de este predio, manifiestaba que cancelaba la factura de otro predio, la cual tiene la misma dirección, pero se concluye que realizaban el pago de la factura mas económica, la cual estaba al dia en sus pagos. y corresponde a otro suscriptor, el señor FRANCISCO JAVIER MARTINEZ GIRALDO, con matrícula 605337.

5. Se observa en el modulo de corte del sistema de información comercial que se generaron dos ordenes de corte los dias 13 y 19 de noviembre de 2024, el primero no se ejecutó porque la usuaria se opuso al corte y en la segunda fecha si se logró suspender el servicio, razón por la cual, realizaron abono el día 20/11/2024, por valor de $250.000

Conceptos facturados predio 605501 - EMPI DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLAD

Concepto	Factura	Año	Me	Descripción Ori	Fecha creación	Valor
RECONEXION DEL SERVICIO	57267062	2024	11	Cuota de otros	26/11/2024 10	$ 59.800,00
RECONEXION ESPECIAL	57267062	2024	11	Cuota de otros	26/11/2024 10	$ 59.800,00
				VALOR RECONEXIONES		$ 119.600,00

6. Con el fin de verificar los argumentos expuestos por el recurrente, se analizó el caso particular, y este Departamento determina que es **procedente la reclamación, por el cobro de los conceptos de reconexión, facturados en el periodo de noviembre** de 2024 por valor cada una de $59.800, en total $119.600

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -119600 detallado así:

Concepto	Periodo	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
RECONEXION DEL SERVICIO	2024-11	484	0	0	0	59800	-59800
RECONEXION ESPECIAL	2024-11	484	0	0	0	59800	-59800

El inciso 3º del artículo 154 de la ley 142 de 1994 es claro al disponer que no proceden reclamaciones contra facturas que tengan más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos, se trata de un **término de caducidad para el ejercicio del derecho del usuario a presentar reclamos**. Este término a la vez que castiga la negligencia del usuario que no reclama en tiempo, busca darle certeza a la factura que expide la empresa para que no permanezca de manera indefinida con la incertidumbre de sí el usuario discute el valor de los servicios facturados en un período determinado.

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

Noveno: En la Resolución **267047-52 del** 31 DE OCTUBRE DE 2024, matrícula 605501, se le informó lo siguiente, descartando la afirmación de la reclamante de que estan trocados los medidores, y se le informó que los consumos y los cobros realizados en los últimos 5 periodos susceptibles de reclamación son correctos:

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. ***605501****, se ha facturado de la siguiente manera:*

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	226 m3	208 m3	18 m3	18 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	208 m3	192 m3	16 m3	16 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	192 m3	177 m3	15 m3	15 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

julio	177 m3	161 m3	16 m3	16 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
junio	161 m3	144 m3	17 m3	17 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

*Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE 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,*

- *Para el periodo de junio de 2024, el equipo de medida avanzó **(144 m3 a 161 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 17 m3.*
- *Para el periodo de julio de 2024, el equipo de medida avanzó **(161 m3 a 177 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 16 m3.*
- *Para el periodo de agosto de 2024, el equipo de medida avanzó **(177 m3 a 192 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 15 m3.*
- *Para el periodo de septiembre de 2024, el equipo de medida avanzó **(192 m3 a 208 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 16 m3.*
- *Para el periodo de octubre de 2024, el equipo de medida avanzó **(208 m3 a 226 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 18 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.*

*En visita de terreno se determinó que **el medidor no está trocado que cada predio tiene el equipo de medida que le corresponde**, por ende, si la usuaria ha realizado pagos equivocados debe venir al centro de servicios de la empresa y presentar los soportes de pagos de la factura, con los recibos de pagos la empresa puede hacer un procedimiento interno y acreditarle los pagos equivocados a la matricula reclamante.*

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 **JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2024, ES CORRECTO** y no será modificado,*

Por lo expuesto; este Departamento confirma la decisión **267047-52 del** 31 DE OCTUBRE DE 2024, y NO ACCEDE a realizar ningun cruce de valores que han sido cancelados de manera voluntaria a favor de la matrícula 605337, por usuarios de otro predio, y del cual solo se tienen afirmaciones y no aportan los soportes de los pagos que dicen haber realizado, porque otra opción que tendria la señora Lina, seria la conciliación con el señor Francisco Javier de las facturas que le canceló a su favor. La Empresa no puede trasladar pagos que estan correctamente aplicados al predio con matrícula 605337, porque esto seria un descuento a favor de un predio y un cobro para otro, sin tener las pruebas respectivas.

Por lo cual, SE CONFIRMA LA **267047-52 del** 31 DE OCTUBRE DE 2024. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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.

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

En 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 LINA MARIA ACOSTA GARCIA y **NO ACCEDE** en todas sus partes la Resolución No. 267047-52 de 31 DE OCTUBRE DE 2024, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora LINA MARIA ACOSTA GARCIA LOPEZ, 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 6 DE DICIEMBRE 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. 22300-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Recurso No	**22300-52**
Fecha Resolución Recurso	6 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267297 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	LILIAN LUCERO LONDOÑO
Identificación del Peticionario	42074001
Matrícula No.	291492
Dirección para Notificación	CR 15 B # 29- 63 SAN NICOLAS

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. 22300-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22300 DE 22 DE NOVIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267297 DE 28 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) LILIAN LUCERO LONDOÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42074001 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267297-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula No. 291492 Ciclo 5, ubicada en la dirección CR 15 B # 29- 63 , Barrio SAN NICOLAS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 22 DE NOVIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque ella compró el medidor y solicita se lo instalen y le retiren el cobro que la Empresa le esta haciendo por este concepto,

Por medio del presente escrito y con fundamento en la ley 142 de 1994 o Régimen de Servicios Públicos Domiciliarios, presento a usted Recurso (s) de Reposicion en subsidio apelacion

Para que: Se aclare ____
Se revoque X o
Se modifique ____, la decisión tomada a través de:

Resolución # 267297 del 20 noviembre
Oficio # ____ del ____

Porque me llego el cobro de un medidor que yo habia proporcionado. El error fue de el sr que fue a instalar el medidor que no pidio el medidor en la vivienda

Sustento este Recurso en las siguientes razones: ____

Este Departamento, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

La decisión que se revisa por vía de reposición corresponde específicamente a los cobros realizados por la Empresa en el cambio del equipo de medida en la acometida del inmueble ubicado en la CR 15 B # 29- 63 , Barrio SAN NICOLAS, y encontramos que efectivamente como afirma la recurrente, ella compró el medidor H23VA848958 y lo habia presentado en la Empresa, pero al momento de la instalación, el predio se encontraba sólo, y el contratista procedió a suministrar un medidor, serie H24VA081067, razón por la cual se generó el cobro por la instalación y el suministro del mismo, mediante orden de trabajo 4276944, por valor de $262.844, se han liquidado dos cuotas del medidor por valor cada una de $11.027.10 y el IVA por valor de $41.966.69.
En total por concepto de medidor se han facturado la suma de $64.020

Servicio — Otros cobros predio 291492 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (52)

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo capital	Num. cuota	Num. cuota Año
Servicio : ACUEDUCTO											
Servicio : MEDIDOR											
391528172	MEDIDOR	23/09/2024 8:	DIFER	VIGENTE	2024	Septie	$ 220.877,31	$ 11.027,10	$ 205.333,72	24	2
391528170	IVA MEDIDOR	23/09/2024 8:	DIFER	CANCELAC	2024	Septie	$ 41.966,69	$ 41.966,69	$ 0,00	1	1
							$ 262.844,0				

Se comisionó al Grupo de Medición y se envió personal a retirar el medidor suministrado por la Empresa y se dejó instalado el medidor del usuario serie H23VA848958, por lo cual, se accede a reliquidar el cobro realizado en las facturas de octubre y noviembre de 2024. por valor total de **$64.020,** mediante nota de cartera que se verá aplicada en la facturación de diciembre de 2024, y se solicitó al Departamento de Cartera anular el cumplido del cobro el medidor número 391528172, mediante solicitud N° 4779274.

Nombre Predio: RIVERA * CARLOS-ARTURO
Nit Predio:
E-Mail:
Barrio: SAN NICOLAS - SAN NICOLAS
Act Econ: VIVIENDA FAMILIAR
Dirección: CR 15 B # 29- 63
Cédula Predio:
Dirección Ayuda:
Ciclo: CICLOS 5
Sector Hidráulico: 2.16A-SAN NICOLAS A
Num Medidor: H23VA848958
Consecutivo: 77300
Clase Uso: RESID-EST 3
Estrato: Estrato 3
Num. Anterior: 0
Estado: ACTIVO
Predio: 291492
Teléfono:
Tipo predio: URBANO
Info. adicional...

Resumen | Lecturas | Notas | Otros cobros | BPM | Pagos | Facturas generadas | Detalle factura

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Consecutivo	Servicio	CodConcep	Concepto	Año	Mes	Origen	Descripción Origen	Valor	Saldo al Fact
2036482726	MEDIDOR	30008	AJUSTE DECENA MEDIDOR	2024	11	FACTU		$2,899	
2034396886	MEDIDOR	30108	AJUSTE DECENA MEDIDOR	2024	10	FACTU		($3,790)	
2034396883	MEDIDOR	30005	IVA MEDIDOR	2024	10	OTRCA		$41,966,689	
2036482725	MEDIDOR	30000	MEDIDOR	2024	11	OTRIN		$3,197,451	
2036482724	MEDIDOR	30000	MEDIDOR	2024	11	OTRCA		$7,829,650	
2034396885	MEDIDOR	30000	MEDIDOR	2024	10	OTRIN		$3,313,160	
2034396884	MEDIDOR	30000	MEDIDOR	2024	10	OTRCA		$7,713,941	

$ 64.020,000

Radicación BPM

Predio: 291492 — Número: 4779274
Proceso: 321 — OT PQR — Clase: 18 — DIFERIDOS Y OTRO COBROS
Area: COMISIONES PQR — Núm. ref: — Tipo solicitante: Otros — Id Solicitante: 816002020
Responsable: TODOS — Solicitante: AGUAS Y AGUAS
Fecha: 29/11/2024 2:55:02 p. m. — Vence: 19/12/2024 — Usuario: learagon — LUZ EMILCE ARAGON
Observaciones: ANULAR EL CUMPLIDO 391528172 PORQUE USUARIO HABIA COMPRADO EL MEDIDOR PARA LA REPOSICIÓN, Y YA SE RETIRO EL DE LA EMPRESA Y SE INSTALO EL QUE EL USUARIO SUMINISTRÓ H23VA848958. Y REALIZAR REINTEGRO DE LAS DOS CUOTAS QUE SE LE LIQUIDARON POR EL CONCEPTO DE MEDIDOR Y EVITAR COBROS POR ESTE CONCEPTO EN DICIEMBRE DE 2024
Tarea actual: 211 (321) CARTERA — Estado: EN PROCESO
Prioridad: NORMAL — % Ejecución: 0,00 — Radicado Web:

Observaciones | Ejecutar siguiente tarea | Seguimiento | Ver Proceso | Anexos | Datos Radicación >> | Ver Textos

Estado : Editando — Registro: (1/1)

En consecuencia, se REVOCA la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

Que analizados los argumentos de hecho y de derecho los documentos anexos en el expediente y lo expuesto por el actor, este despacho considera respecto del reclamo por COBRO DE MEDIDOR. .

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.*

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

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

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

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 LILIAN LUCERO LONDOÑO en contra de la Resolución No. 267297-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora LILIAN LUCERO LONDOÑO, haciéndose entrega de una copia del acto administrativo. En caso de que no sea posible la notificación personal de esta resolución, se procederá a la notificación por aviso, conforme del Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo.

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

.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 6 DE DICIEMBRE DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
Revisó: learagon

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

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. 22339-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA MARCELA MORALES** 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	**22339-52**
Fecha Resolución Recurso	6 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267342 de 13 DE NOVIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	CLAUDIA MARCELA MORALES
Identificación del Peticionario	42125495
Matrícula No.	1463173
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 3 VILLA NAVARRA

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. 22339-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22339 DE 4 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267342 DE 29 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora CLAUDIA MARCELA MORALES, identificada con cédula de ciudadanía No. 42125495 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267342-52 de 13 DE NOVIEMBRE 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. 1463173 Ciclo 9, ubicada en la dirección MZ 3 CS 3 , Barrio VILLA NAVARRA en el periodo facturado 2024-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 04 DE DICIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 23 m3 en el periodo de facturación de octubre de 2024, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Se le aclara al usuario que el Recurso de Reposición se presentó de manera extemporánea el término legal venció el día 02 de Diciembre de 2024, la Empresa considera procedente dar atención al recurso por encontrar omisión en el procedimiento previo a la facturación en el periodo de Octubre de 2024.

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 08 de noviembre 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 en buen estado registraba una lectura acumulada de 964 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de OCTUBRE DE 2024, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 33 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 OCTUBRE DE 2024, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 8 m3.

Lecturas del predio 1463173 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (52)

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	% desv	Tipo Consumo
ACUEDUCTO	2024	Noviembre	967	955	12	12	V	0	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Octubre	955	922	33	8	V	3,13	ALTO TERRENO 1
ACUEDUCTO	2024	Septiembre	922	914	8	7	V	0,14	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Agosto	914	907	7	7	V	0	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Julio	907	900	7	8	V	-0,13	NORMAL

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **OCTUBRE de 2024 a 8 m3**, **revocándose así la decisión inicial**, Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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.

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-188307** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-10	470	0	0	-3	-5	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	470	8	33	17380	71694	-54314
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	470	8	33	20590	84933	-64344
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-10	470	8	33	12086	49856	-37770
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-10	470	8	33	10202	42084	-31882

Lo anterior con fundamento legal en:

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

cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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 CLAUDIA MARCELA MORALES contra la Resolución No. **267342-52** de **13 DE NOVIEMBRE DE 2024**, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de ésta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1463173 la suma de **-188307**. 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 expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 6 DE DICIEMBRE 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. 267700-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ELENA ALVAREZ VASQUEZ** 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	**267700-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	MARIA ELENA ALVAREZ VASQUEZ
Matrícula No	1237395
Dirección para Notificación	CR 6 # 24- 30 A.COMUN 00LAGO URIBE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4752659

Resolución No. 267700-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 267700 de 18 DE NOVIEMBRE 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 18 DE NOVIEMBRE DE 2024 la señora MARIA ELENA ALVAREZ VASQUEZ identificado con C.C. No. 42136481, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 267700 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1237395 Ciclo: 2 ubicada en:CR 6 # 24- 30 A.COMUN 00 EDIFICIO GUAYABAL, Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados 2024-8,2024-9,2024-10,2024-11.

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)

Este Edificio hace parte de los clientes del sistema general o totalizador de La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

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

En resumen, un cliente Multiusuarios o del sistema general o totalizador, comparten una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor el cual para estos casos se llama totalizador.

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

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de

entrada, el cual registra el consumo total de las matrículas hijas y de las áreas comunes que existen al interior del conjunto, todas las unidades independientes, **cuentan con su medidor individual** para registrar el consumo de cada uno, luego del total registrado por el Macromedidor se resta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local/apartamento), la diferencia entre ambas (MAMA E HIJA) da como resultado el consumo de las áreas comunes, lo cual es denominado como el sistema descontar y repartir, las áreas comunes las integran las redes hidráulicas que recorren cada piso, antes del medidor de cada apartamento, los tanques de reserva, las pocetas, los baños de la portería, salón social y de la oficina de administración cuando se tienen.

Siendo así las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1237395 con 40 Matriculas hijas**, se ha facturado de la siguiente manera:

Período 2024	Consumo madre	consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado AC	Observación
NOVIEMBRE	291 m^3	308 m^3	37 m^3	37 m^3	Consumo por promedio de 37 m^3 (Art. 146-Ley 142/94)
OCTUBRE	278 m^3	292 m^3	31 m^3	31 m^3	Consumo por promedio de 31 m^3 (Art. 146-Ley 142/94)
SEPTIEMBRE	306 m^3	315 m^3	20 m^3	64 m^3	Consumo por promedio se le sumaron 64 m^3 de agua acumulada pendientes por cobrar del mes de Abril de 2024(Art. 146-Ley 142/94)
AGOSTO	299 m^3	286 m^3	13 m^3	69 m^3	Consumo por Diferencia de lectura de 13 m^3 se le sumaron 46 m^3 de agua acumulada pendientes por cobrar de meses anteriores(Art. 146-Ley 142/94)
Abril	382 m^3	314 m^3	68 m^3	4 m^3	Consumo por Diferencia de lectura de 4 m^3, quedan pendientes por cobrar 64 m^3 de agua acumulada (Art. 146-Ley 142/94)

Asì las cosas, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE NOVIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora María Elena 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° C15SC004928 el cual registra una lectura acumulada de **33557 m3***. **Este Totalizador surte edificio de 11 pisos.Alli hay 32 apartamentos, y 1 local, cada uno tiene su medidor independiente, El área común se compone de portería, alli hay 1 sanitario, 1 lavamanos, tanques de reserva, salón social. alli hay 2 sanitarios, 2 lavamanos, y 2 pocetas, se reviso todo lo anterior mencionado y no existen fugas.***

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se observa que el consumo efectivamente se incrementó en los periodos anteriores y el periodo de Abril de 2024, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y 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 igual forma, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la diferencia de lectura y del promedio para facturar los Periodos de **AGOSTO**, **SEPTIEMBRE**, **OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2024,** siendo este un medidor solo para el Área Común, por lo cual, ante las inconsistencia en la diferencia de lectura despues del descontar y repartir,se establece su promedio antes de registrarse la recuperaciòn de consumos, y de acuerdo al histórico para los periodos reclamados de la matrícula **Nro. 1237395** es de **13 m³**, **7 m³**, **7 m³** y **7 m³** respectivamente, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar los consumos facturados al predio en los periodos reclamados.

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. **1237395** por la Empresa, respecto al período de **AGOSTO**, **SEPTIEMBRE**, **OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2024, NO SON CORRECTOS,** por lo cual serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, , actuando de conformidad con la **ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1257895** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	421	0	0	-5	-2	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	421	0	56	0	121662	-121662
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	421	7	64	15208	139043	-123835
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-9	421	7	64	8927	81618	-72691
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	421	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-11	421	7	37	10575	55899	-45324
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-9	421	7	64	10575	96690	-86115
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	421	7	31	18016	79786	-61770
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-10	421	7	31	10575	46834	-36259
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	421	0	0	-3	-3	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	421	0	56	0	144129	-144129
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	421	7	37	15208	80384	-65176
AJUSTE A LA DECENA	2024-10	421	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	421	7	37	18016	95228	-77212
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	421	0	0	0	-3	3

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	421	7	64	18016	164719	-146703
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-11	421	7	37	8927	47185	-38258
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	421	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	421	0	56	0	71416	-71416
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	421	0	56	0	84604	-84604
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	421	7	31	15208	67349	-52141
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-10	421	7	31	8927	39534	-30607
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-10	421	0	0	0	-4	4

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."

EL DECRETO 1077 DE 2015, consagra:

ARTÍCULO 2.3.1.1.1.

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ELENA ALVAREZ VASQUEZ identificado con C.C. No. 42136481 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA ELENA ALVAREZ VASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 24- 30 A.COMUN 00 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ELENA ALVAREZ VASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1237395 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 6 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: caocampom

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. 267996-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FALLERIN MARQUEZ** 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	**267996-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	FALLERIN MARQUEZ
Matrícula No	224097
Dirección para Notificación	CR 4 BIS # 25- 41LAGO URIBE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4779207

Resolución No. 267996-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 267996 de 21 DE NOVIEMBRE 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 21 DE NOVIEMBRE DE 2024 el (la) señor(a) FALLERIN MARQUEZ identificado con C.C. No. 1034276581, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 267996 consistente en: ESTRATO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 224097 Ciclo: 2 ubicada en:CR 4 BIS # 25- 41 , Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados 2024-10,2024-8,2024-11,2024-7,2024-9

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 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 Diciembre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"*Medidor mide para edificación con 5 pisos, cada piso con instalaciones hidráulicas, en el piso uno funciona barbería y restaurante trabajan cuatro personas, instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente. Equipo de medida C18LA326085 lectura 2762 m3*".**

Que de conformidad con el certificado expedido por la Secretaria de Planeación Municipal de Pereira, expedido el 21 de Noviembre de 2024, en el cual hace constar que el inmueble ubicado en CR 4 BIS # 25-41 Barrio LAGO URIBE, de acuerdo a la metodología de estratificación realizadas por el Departamento Nacional de Planeación DNP, las cuales evalúan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia, se le ha asignado ESTRATO: 4 MEDIO.

Al revisar en el sistema de información comercial, encontramos que ya se actualizó el estrato del predio ESTRATO: 4 MEDIO y se confirma la clase de uso COMERCIAL, se verifico en terreno que la matricula 224097 la destinación del predio es comercial en donde funciona barbería y restaurante, no procede reliquidación alguna ya que por ser un predio con uso comercial es tarifa plena, independiente de cual sea el estrato del predio.

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en la Ley 142 de 1994 la cual establece:

> **ARTÍCULO 102.-** ***Estratos y metodología.*** *Los inmuebles residenciales a los cuales se provean servicios públicos se clasificarán máximo en seis estratos socioeconómicos así: 1) bajo-bajo, 2) bajo, 3) medio-bajo, 4) medio, 5) medio-alto, y 6) alto.*
>
> *Para tal efecto se emplearán las metodologías que elabore el Departamento Nacional de Planeación, las cuales contendrán las variables, factores, ponderaciones y método estadístico, teniendo en cuenta la dotación de servicios públicos domiciliarios. Ninguna zona residencial urbana que carezca de la prestación de por lo menos dos servicios públicos domiciliarios básicos podrá ser clasificada en un estrato superior al cuatro (4)*

ARTÍCULO 103.- Unidades espaciales de estratificación. *La unidad espacial de estratificación es el área dotada de características homogéneas de conformidad con los factores de estratificación. Cuando se encuentren viviendas que no tengan las mismas características del conglomerado, se les dará un tratamiento individual.*

ARTÍCULO 104.- Recursos de los usuarios*. Toda persona o grupo de personas podrá solicitar revisión del estrato que se le asigne. Los reclamos serán atendidos y resueltos en primera instancia por el comité de estratificación en el término de dos meses y las reposiciones por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.*

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."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por FALLERIN MARQUEZ identificado con C.C. No. 1034276581 por concepto de ESTRATO INCORRECTO 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) FALLERIN MARQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 BIS # 25- 41 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FALLERIN MARQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 224097 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 6 DE DICIEMBRE 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. 267792-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE ALDINEVER RAVE GALVEZ** 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	**267792-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JOSE ALDINEVER RAVE GALVEZ
Matrícula No	75929
Dirección para Notificación	CL 12 # 8- 40PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4769369

Resolución No. 267792-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 267792 de 22 DE NOVIEMBRE 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 22 DE NOVIEMBRE DE 2024 el señor JOSE ALDINEVER RAVE GALVEZ identificado con C.C. No. 18501128, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 267792 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 75929 Ciclo: 1 ubicada en:CL 12 # 8- 40 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en el periodo facturado 2024-10.

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 25 de noviembre de 2024, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ, “Se observa en terreno , que el medidor del predio, corresponde P1515MMRSA77363AA con lectura 68 m3, por favor grabar en el sistema, se revisó instalaciones y no existen fugas”.

El inmueble tiene el medidor trocado por lo que se remite copia al grupo de Control de Pérdidas no Técnicas para que modifique el medidor en la matrícula correspondiente, de la siguiente manera:

- Matrícula N.75929, medidor N. P1515MMRSA77363AA, lectura 68 m3

A la matrícula N. 75929, se reliquidara el consumo facturado en el periodo de noviembre, a la diferencia real de lectura, el periodo de julio, agosto, septiembre y octubre de 2024 se facturo consumo correspondiente, Igualmente, se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 períodos 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 julio a noviembre de 2024.

Se le informa al usuario que en el predio no se ha presentado desviación significativa del consumo y se evidencia revisión con geófono, el predio no presenta anomalía 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, al área de Control de Pérdidas no Técnicas para que grabe los medidores correctamente, para evitar cobros indebidos.

En consecuencia, se procede a MODIFICAR a la matrícula N. 75929, el consumo facturado en el período noviembre 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, se confirma el consumo de julio, agosto, septiembre y octubre de 2024 se facturó consumo acorde.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-52728** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	411	5	12	10863	26070	-15208
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	411	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	411	5	12	12869	30885	-18016
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-11	411	5	12	7554	18129	-10575
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-11	411	5	12	6376	15303	-8927

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 ALDINEVER RAVE GALVEZ identificado con C.C. No. 18501128 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE ALDINEVER RAVE GALVEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 8- 40 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 ALDINEVER RAVE GALVEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 75929 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 6 DE DICIEMBRE 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. 267789-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**267789-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	GERMAN HENAO
Matrícula No	1764414
Dirección para Notificación	CL 21 # 8- 26 LC 2PLAZA DE BOLIVAR

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. 4777933

Resolución No. 267789-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 267789 de 22 DE NOVIEMBRE 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 22 DE NOVIEMBRE DE 2024 el señor GERMAN HENAO identificado con C.C. No. 10110442, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 267789 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1764414 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 21 # 8- 26 LC 2 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el periodo facturado de Noviembre de 2024.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 2 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Walnover Cala 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° P1515MMRSA77937AA el cual registra una lectura acumulada de 794 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, actual trabajan una persona"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de NOVIEMBRE 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 18 m3, avanzó de 770 a 788 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 **NOVIEMBRE 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 **NOVIEMBRE 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 GERMAN HENAO identificado con C.C. No. 10110442 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) GERMAN HENAO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 # 8- 26 LC 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: GERMAN HENAO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1764414 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 6 DE DICIEMBRE 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. 267853-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RIGOBERTO CALEÑO 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	**267853-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	RIGOBERTO CALEÑO GARCIA
Matrícula No	660811
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 10VILLA SANTANA INTERMEDIO

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. 4772358

Resolución No. 267853-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 267853 de 25 DE NOVIEMBRE 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 25 DE NOVIEMBRE DE 2024 el señor RIGOBERTO CALEÑO GARCIA identificado con C.C. No. 10132871, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 267853 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 660811 Ciclo: 7 ubicada en:MZ 15 CS 10 , Barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO en los periodos facturados 2024-10,2024-11.

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 28 DE NOVIEMBRE DE 2024 realizado 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° P1615MMRSA84334AA el cual registra una lectura acumulada de **1356 m3**. "Se llama al teléfono del usuario, el cual manifiesta, que no está cerca del predio reclamante, se visita predio y se observa en terreno, que 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. **660811***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	1351 m3	1341 m3	10 m3	50 m3	consumo por diferencia más 40 m3 pendiente del periodo de mayo de 2024. (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	1341 m3	1330 m3	11 m3	57 m3	consumo por diferencia más 46 m3 pendiente del periodo de mayo 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 **OCTUBRE Y NOVIEMBRE 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 abril y mayo de 2024 la empresa facturo de la siguiente manera,

- Para el periodo de abril de 2024 el medidor registro 55 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 10 m3, dejando pendiente por facturar 45 m3.
- Para el periodo de mayo de 2024 el medidor registro 61 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 20 m3, dejando pendiente por facturar 41 m3.
- para el periodo de octubre de 2024 el medidor registro 11 m3 por diferencia de lectura más 46 m3 de consumo pendiente por facturar del mes de abril de 2024, para un total de 57 m3 facturados.
- para el periodo de noviembre de 2024 el medidor registro 10 m3 por diferencia de lectura más 40 m3 de consumo pendiente por facturar del mes de mayo de 2024, para un total de 50 m3 facturados, en cumplimiento a la ley **142 de 1994** ***Artículo 150.*** *"De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario*", por ende, es procedente reliquidar el consumo facturado a la diferencia real de lectura.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **660811,** por la Empresa, respecto al período de **octubre y noviembre 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 **-398675** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	470	10	50	21725	108627	-86902
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-10	470	11	13	-19591	-23153	3562
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-11	470	10	13	-15034	-19544	4510
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	470	0	0	-4	-1	-3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-11	470	10	13	-17810	-23153	5343
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	470	10	50	25737	128687	-102950
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-10	470	11	13	-16537	-19544	3007
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	470	11	57	28311	146703	-118392
DESC. CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2024-11	470	6	0	-6911	0	-6911

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-11	470	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	470	11	57	23898	123835	-99937

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 RIGOBERTO CALEÑO GARCIA identificado con C.C. No. 10132871 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) RIGOBERTO CALEÑO GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 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: RIGOBERTO CALEÑO GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 660811 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 6 DE DICIEMBRE 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. 267901-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YAMILE HURTADO** 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	**267901-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	YAMILE HURTADO
Matrícula No	1613645
Dirección para Notificación	MZ 12 CS 14PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO

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. 4774354

Resolución No. 267901-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 267901 de 26 DE NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE DE 2024 la señora YAMILE HURTADO identificado con C.C. No. 1007214005, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 267901 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1613645 Ciclo: 7 ubicada en:MZ 12 CS 14 , Barrio PROYECTO DE VIVIENDA TOKIO en el periodo facturado 2024-11.

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 28 DE NOVIEMBRE DE 2024 realizada por 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° P1715MMRSA105081AA el cual registra una lectura acumulada de 1188 m3. "Se llama al teléfono de la usuaria, la cual, no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1613645***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	1186 m3	1183 m3	3 m3	112 m3	consumo por diferencia más 109 m3 pendiente del periodo de abril y mayo 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 **NOVIEMBRE 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 abril y mayo de 2024 la empresa facturo de la siguiente manera,

- Para el periodo de abril de 2024 el medidor registro 89 m3 y la empresa facturó

consumo promedio del predio de 13 m3, dejando pendiente por facturar 76 m3.

- Para el periodo de mayo de 2024 el medidor registro 45 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 12 m3, dejando pendiente por facturar 33 m3.
- Para el periodo de noviembre de 2024 el medidor registro 3 m3 por diferencia de lectura más 109 m3 de consumo pendiente por facturar del mes de abril y mayo de 2024, para un total de 112 m3 facturados, en cumplimiento a la ley **142 de 1994** ***Artículo 150.*** *"De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario*", por ende, es procedente reliquidar el consumo facturado a la diferencia real de lectura.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1613645,** por la Empresa, respecto al período de **noviembre 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 **-480115** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-11	470	3	13	-5343	-23153	17810
DEBITO CONSUMO ACUE MINIMO VITAL	2024-11	470	3	6	-2007	-4015	2007
DEBITO VERTIMIENTO MINIMO VITAL	2024-11	470	3	6	-2378	-4756	2378
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-11	470	3	13	-4510	-19544	15034
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	470	3	112	6518	243324	-236807
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	470	3	112	7721	288259	-280538

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 YAMILE HURTADO identificado con C.C. No. 1007214005 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) YAMILE HURTADO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 12 CS 14 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: YAMILE HURTADO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1613645 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 6 DE DICIEMBRE 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. 267885-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ADRIAN STIVEN OSPINA TANGARIFE** 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	**267885-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ADRIAN STIVEN OSPINA TANGARIFE
Matrícula No	19580214
Dirección para Notificación	CLL 65 # 1 B - 27 BLOQUE 6 APTO 643MIRADOR 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. 4774356

Resolución No. 267885-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 267885 de 26 DE NOVIEMBRE 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 NOVIEMBRE DE 2024 el señor ADRIAN STIVEN OSPINA TANGARIFE identificado con C.C. No. 1004718289, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 267885 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19580214 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CLL 65 # 1 B - 27 BLOQUE 6 APTO 643 MIRADOR DE LLANO GRANDE ETAPA D, Barrio MIRADOR DE LLANO GRANDE en el periodo facturado 2024-11.

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 27 DE NOVIEMBRE DE 2024 realizada por CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL139585AA el cual registra una lectura acumulada de 509 m3. "Se llama al número de teléfono que dejó el usuario en el momento de la llamada se encuentra apagado se visita el predio el cual se encuentra solo se observa el medidor durante varios minutos presenta un leve movimiento posible fuga anexo foto de la lectura actual".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19580214***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	504 m3	485 m3	19 m3	19 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **NOVIEMBRE 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 (485 m3 a 504 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

En visita de terreno se determinó que el medidor esta registra consumo, por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, la empresa por el momento no está prestando este servicio, por ende, 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, reportar a la empresa del resultado de la revisión particular.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de

la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ADRIAN STIVEN OSPINA TANGARIFE identificado con C.C. No. 1004718289 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) ADRIAN STIVEN OSPINA TANGARIFE enviando citación a Dirección de Notificación:, CLL 65 # 1 B - 27 BLOQUE 6 APTO 643 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: ADRIAN STIVEN OSPINA TANGARIFE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19580214 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 6 DE DICIEMBRE 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. 267957-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FERNANDO ALZATE ALZATE** 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	**267957-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	FERNANDO ALZATE ALZATE
Matrícula No	632836
Dirección para Notificación	CL 42 # 9- 27 APTO 302TURIN

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. 4777977

Resolución No. 267957-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 267957 de 28 DE NOVIEMBRE DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE NOVIEMBRE DE 2024 el señor FERNANDO ALZATE ALZATE identificado con C.C. No. 10254626, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 267957 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 632836 Ciclo: 5 ubicada en:CL 42 # 9- 27 APTO 302 , Barrio TURIN en el periodo facturado de Septiebre 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 2 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Fernando Alzate como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA54494AA el cual registra una lectura acumulada de 488 m3. Con observacion:**"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, consumo acumulado del mes de septiembre"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE DE 2024** facturó consumo acumulado del periodo de Febrero de 2024, sin embargo se determinó que es un cobro inoportuno ya que no se realizó la previa oportunamente y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 488 m3, no obstante se confirman los 2 m3 que avanzo el equipo de medida en el periodo de Septiembre de 2024 y se re liquidan los 70 m3 cobrados de más en este periodos de facturación por consumo acumulado de meses anteriores.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de **SEPTIEMBRE DE 2024** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto,

se reliquida el consumo acumulado que se facturó, el cobro de los cargos fijos es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-562482** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-9	483	2	72	3567	128419	-124852
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	483	2	72	5147	185309	-180162
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-9	483	2	72	3011	108401	-105390
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	483	0	0	0	-4	4
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	483	2	72	4345	156423	-152078
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	483	0	0	-4	0	-4

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por FERNANDO ALZATE ALZATE identificado con C.C. No. 10254626 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) FERNANDO ALZATE ALZATE enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 42 # 9- 27 APTO 302 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FERNANDO ALZATE ALZATE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 632836 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 6 DE DICIEMBRE 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. 267965-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DANIEL** 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	**267965-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	DANIEL
Matrícula No	15917
Dirección para Notificación	MZ 6 CS 6VILLA SANTANA MONSERRATE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4778018

Resolución No. 267965-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 267965 de 28 DE NOVIEMBRE DE 2024

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE NOVIEMBRE DE 2024 el señor DANIEL identificado con C.C. No. 16612077, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 267965 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 15917 Ciclo: 7 ubicada en:MZ 6 CS 6 , Barrio VILLA SANTANA MONSERRATE en el periodo facturado de Noviembre 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 2 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Daniel de Jesús como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA55593AA el cual registra una lectura acumulada de 1011 m3. **"Se observa en terreno, que el predio, se encuentra desocupado, ademas, se reviso instalaciones y no existen fugas"**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de NOVIEMBRE DE 2024 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 1011 m3 predio desocupado

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de NOVIEMBRE DE 2024 es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se re liquida cobrando los 2 m3 que avanzó el medidor en este periodo.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-17542** detallado

así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	414	2	8	5147	20590	-15442
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-11	414	2	8	-1669	-6674	5006
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	414	2	8	4345	17380	-13035
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-11	414	2	8	-1977	-7907	5930

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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 DANIEL identificado con C.C. No. 16612077 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) DANIEL enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 6 CS 6 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: DANIEL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 15917 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 6 DE DICIEMBRE 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. 268016-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SAMUEL CASTILLO 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	**268016-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	SAMUEL CASTILLO GARCIA
Matrícula No	1852193
Dirección para Notificación	CR 31 # 84- 20 TORRE 3 APTO 354POR AV DE LAS AMERICAS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4781891

Resolución No. 268016-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268016 de 2 DE DICIEMBRE 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 DICIEMBRE DE 2024 el señor SAMUEL CASTILLO GARCIA identificado con C.C. No. 10057077, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268016 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1852193 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CR 31 # 84- 20 TORRE 3 APTO 354 EL NOGAL CLUB RESIDENCIAL, Barrio POR AV DE LAS AMERICAS en el periodo facturado 2024-11.

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. 1852193** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	511 m3	474 m3	37 m3	37 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **04 de Diciembre 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, predio con dos baños. Equipo de medida P1915MMRAL118306AA lectura 516 m3*".** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

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

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1852193** por la Empresa, respecto al período de **Noviembre de 2024, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por SAMUEL CASTILLO GARCIA identificado con C.C. No. 10057077 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) SAMUEL CASTILLO GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 31 # 84- 20 TORRE 3 APTO 354 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SAMUEL CASTILLO GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1852193 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 6 DE DICIEMBRE 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. 268049-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROMELIA HERRERA DUQUE** 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	**268049-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ROMELIA HERRERA DUQUE
Matrícula No	616730
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 24POBLADO 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. 4781893

Resolución No. 268049-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268049 de 2 DE DICIEMBRE 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 DICIEMBRE DE 2024la señora ROMELIA HERRERA DUQUE identificada con C.C. No. 37311828, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268049 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 616730 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 11 CS 24 , Barrio POBLADO II en el periodo facturados 2024-11.

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. 616730**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	1491 m3	1462 m3	29 m3	29 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **03 de Diciembre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"Se llama al teléfono de la usuaria, la cual manifiesta, que se encuentra en Cartago, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra. *Equipo de medida C14LA256836AA, lectura actual 1502 m3*".** En el predio no fue posible revisar las instalaciones hidráulicas, se desvirtúa error del lector.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar el 100% la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas completa, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que, en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe contar con la disposición de tiempo necesario para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble. Se le recomienda revisar las instalaciones hidráulicas del predio como lo son llaves terminales, unidades sanitarias con el fin de descartar una fuga externa.

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

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **616730** por la Empresa, respecto al período de **Noviembre de 2024, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación

o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ROMELIA HERRERA DUQUE identificado con C.C. No. 37311828 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) ROMELIA HERRERA DUQUE enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 24 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: ROMELIA HERRERA DUQUE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 616730 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 6 DE DICIEMBRE 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. 268040-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JULIANA 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	**268040-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	JULIANA PARRA
Matrícula No	1030188
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 30PERLA DEL SUR

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4781881

Resolución No. 268040-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268040 de 2 DE DICIEMBRE 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 DICIEMBRE DE 2024 la señora JULIANA PARRA identificada con C.C. No. 1088315103, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 268040 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1030188 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 11 CS 30 , Barrio PERLA DEL SUR en los periodos facturados 2024-10,2024-8,2024-11,2024-9.

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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **05 de Diciembre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"Predio permanece solo, instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente. *Equipo de medida P2115MMRAL143473AA lectura actual 413 m3*".** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Octubre y Noviembre 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." En el periodo de Octubre el medidor avanzó de 308 m3 a 340 m3 arrojando una diferencia de 32 m3, los cuales se facturaron en su totalidad, en Noviembre el medidor avanzó de 340 m3 a 361 m3 con un diferencia de 21 m3, los cuales se facturaron en su totalidad.

Se observa en el histórico de lecturas que el consumo del período de Agosto y Septiembre de 2024, presentó significativa del consumo, y la Empresa dando aplicación a la normatividad vigente, en el periodo de Agosto de 36 m3 que correspondía el consumo, liquidó consumo promedio de 4 m3, dejando por pendiente por facturar 32 m3 y en Septiembre de 34 m3 que correspondía el consumo, liquidó consumo promedio de 5 m3, dejando por pendiente por facturar 29 m3, para un consumo total pendiente por facturar de 61 m3.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1030188** por la Empresa, respecto al período de **Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre de 2024,** no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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 JULIANA PARRA identificado con C.C. No. 1088315103 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) JULIANA PARRA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 11 CS 30 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JULIANA PARRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1030188 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 6 DE DICIEMBRE 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. 268032-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**268032-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	LUZ ADRIANA PUERTA BEDOYA
Matrícula No	1790773
Dirección para Notificación	MNZ 92 CASA 13GUAYABAL ALTO

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. 4781885

Resolución No. 268032-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268032 de 2 DE DICIEMBRE 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 DICIEMBRE DE 2024 la señora LUZ ADRIANA PUERTA BEDOYA identificada con C.C. No. 42144258, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268032 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1790773 Ciclo: 7 ubicada en:MZ 43 CS 11 , Barrio EL REMANSO en los periodos facturados 2024-10,2024-8,2024-11,2024-7,2024-9

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 **05 de Diciembre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"Se observa en terreno, que el predio se encuentra desocupado, además, se revisó instalaciones y no existen fugas.** ***Equipo de medida H23VA498341 lectura actual 102 m3*****".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre de 2024** el lector reportó la lectura de 101 m3 con la novedad de REVISAR MEDIDOR por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 11 y 12 m3 más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta lo manifestado por el funcionario encargado de realizar la visita técnica en donde el equipo de medida registra una lectura acumulada de 102 m3 equipo de medida en buen estado, predio desocupado, razón por la cual la Empresa considera procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo de **Julio, Agosto, Septiembre, Octubre a 0 m3 y Noviembre de 2024 a 1 m3** consumo por diferencia de lectura, se confirma el cobro de los cargos fijos.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo facturado a la matrícula No. **1790773** por la Empresa, respecto al período de **Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y Noviembre 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 **-81867** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado

ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-8	414	0	12	0	-18041	18041
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-7	414	0	11	0	-16537	16537
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-9	414	0	11	0	-19591	19591
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	414	0	11	0	28311	-28311
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-11	414	1	12	-1503	-18041	16537
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-9	414	0	11	0	-16537	16537
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	414	1	12	2574	30885	-28311
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-8	414	0	12	0	-21372	21372
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	414	0	11	0	23898	-23898
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	414	0	12	0	26070	-26070
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	414	0	11	0	23898	-23898
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-10	414	0	11	0	-16537	16537
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-10	414	0	11	0	-19591	19591
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-11	414	1	12	-1781	-21372	19591
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-7	414	0	11	0	-19591	19591
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	414	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	414	0	12	0	30885	-30885
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	414	0	11	0	23898	-23898
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	414	0	11	0	28311	-28311
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	414	1	12	2173	26070	-23898
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	414	0	11	0	28311	-28311

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 LUZ ADRIANA PUERTA BEDOYA identificado con C.C. No. 42144258 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 ADRIANA PUERTA BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, MNZ 92 CASA 13 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 ADRIANA PUERTA BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1790773 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 6 DE DICIEMBRE 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. 268044-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUBY MARLENY 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	**268044-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	RUBY MARLENY PARRA
Matrícula No	289751
Dirección para Notificación	CR 14 B # 28- 08SAN 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. 4781889

Resolución No. 268044-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268044 de 2 DE DICIEMBRE 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 DICIEMBRE DE 2024 la señora RUBY MARLENY PARRA identificada con C.C. No. 41107614, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 268044 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 289751 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 14 B # 28- 08 BAJOS, Barrio SAN NICOLAS en el periodo facturado 2024-11.

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. 289751,** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	1491 m3	1458 m3	33 m3	33 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **03 de Diciembrebre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ ***"Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo. Equipo de medida 1115MMCCA17274AA Lectura actual 1408 m3".*** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la falla que se está presentando en el sanitario por agua stop, se le recomienda realizar el cambio de accesorios sanitarios así evitar incrementos en sus próximas facturaciones.

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

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **289751** por la Empresa, respecto al período de **Noviembre de 2024, SON CORRECTOS**, ya que el consumo elevado se está presentado por fallas en sanitario por agua stop, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por RUBY MARLENY PARRA identificado con C.C. No. 41107614 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) RUBY MARLENY PARRA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 B # 28- 08 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: RUBY MARLENY PARRA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 289751 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 6 DE DICIEMBRE 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. 268036-52 de 6 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**268036-52**
Fecha Resolución	6 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	18 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	DIANA ANGELICA SALAZAR RAMIREZ
Matrícula No	580506
Dirección para Notificación	CL 73 BIS # 34- 74SAUCES 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. 4781883

Resolución No. 268036-52

DE: 6 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268036 de 2 DE DICIEMBRE 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 DICIEMBRE DE 2024 la señora DIANA ANGELICA SALAZAR RAMIREZ identificado con C.C. No. 42155144, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268036 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 580506 Ciclo: 12 ubicada en:CL 73 BIS # 34- 74 , Barrio SAUCES IV en el periodo facturado 2024-10

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 **04 de Diciembre 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 cuatro personas. *Equipo de medida P1515MMRSA69102AA lectura actual 1387 m3*".**

Al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo **Septiembre de 2024** la empresa ha liquidado consumo promedio histórico del inmueble de **17 m3** ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, se verifico en el sistema que en el periodo de septiembre el lector no obtuvo lectura y el medidor se ha reportado como "EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER – MEDIDOR DENTRO DEL PREDIO" por lo expuesto la empresa ha procedido a facturar consumo promedio, lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

En el periodo de **Octubre de 2024**, el lector logro obtener lectura en el cual el Medidor avanzo de 1339 m3 a 1367 m3 arrojando una diferencia de lectura de **28 m3**, los cuales se facturaron en su totalidad, y por error en el sistema no se descontó el consumo promedio facturado en el periodo de Septiembre de 2024, por lo tanto, para la Empresa es procedente reliquidar el periodo de **Octubre *de 2024 a 11 m3.***

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. **580506** por la Empresa, respecto al período de **Octubre 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 **-79480** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-10	480	11	13	-3035	-3587	552
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	480	11	28	23898	60831	-36933
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-10	480	11	13	-3596	-4249	654
AJUSTE A LA DECENA	2024-10	480	0	0	-2	-3	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	480	11	28	28311	72065	-43754

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 DIANA ANGELICA SALAZAR RAMIREZ identificado con C.C. No. 42155144 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 ANGELICA SALAZAR RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 73 BIS # 34- 74 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 ANGELICA SALAZAR RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 580506 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 6 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon