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. 10522-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDER CASTANO** 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	**10522-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	EDER CASTANO
Matrícula No	860767
Dirección para Notificación	edercastano53@gmail.comCORALES

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. 4809596

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 4 DE DICIEMBRE DE 2024, el señor EDER CASTANO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2024-10,2024-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 16 DE DICIEMBRE DE 2024, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL122883AA que pertenece al predio con matricula No 860767, tenía una lectura acumulada de **1975 m3**, en buen estado de funcionamiento, y no cerrado no hay llaves como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos del los periodos 2024-10,2024-11 por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-527260** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 860767.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1590	2024-11	486	0	35	0	52877	-52877
1595	2024-10	486	0	35	0	44635	-44635
2108	2024-11	486	0	0	0	-3	3
2108	2024-10	486	0	0	-3	-4	2
2500	2024-10	486	0	35	0	76039	-76039
2501	2024-10	486	0	35	0	90081	-90081
2500	2024-11	486	0	35	0	76039	-76039
1595	2024-11	486	0	35	0	44635	-44635
1590	2024-10	486	0	35	0	52877	-52877
2501	2024-11	486	0	35	0	90081	-90081
3010	2024-10	486	0	0	-4	-4	-1

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10520-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA PATRICIA VARGAS GIRALDO** 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	**10520-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	GLORIA PATRICIA VARGAS GIRALDO
Matrícula No	19612811
Dirección para Notificación	gloripattyva@gmail.comGALICIA

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. 4786257

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 4 DE DICIEMBRE DE 2024, la señora GLORIA PATRICIA VARGAS GIRALDO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2024-9,2024-10,2024-11 , por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 5 DE DICIEMBRE DE 2024, visita que fue atendida por Gloria Patricia vargas, y en tal revisión se detectó que el medidor P1715MMRSA93053AA que pertenece al predio con matricula No 19612811, tenía una lectura acumulada de **818 m3,** en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

En virtud de lo anterior, se procede a la reliquidación de los consumos de los periodos **2024-9,2024-10,2024-11** por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-308832** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19612811.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3010	2024-10	414	0	0	-4	0	-4
1590	2024-10	414	0	14	0	21151	-21151
2501	2024-11	414	0	14	0	36032	-36032
3007	2024-10	414	0	0	-3	-2	-1
2501	2024-10	414	0	14	0	36032	-36032
1590	2024-11	414	0	14	0	21151	-21151
2500	2024-9	414	1	14	2173	30416	-28243
1595	2024-10	414	0	14	0	17854	-17854
2501	2024-9	414	1	14	2574	36032	-33459
2500	2024-11	414	0	14	0	30416	-30416

1595	2024-11	414	0	14	0	17854	-17854
3010	2024-11	414	0	0	-3	0	-3
1595	2024-9	414	1	14	1275	17854	-16579
2108	2024-11	414	0	0	0	-2	2
1590	2024-9	414	1	14	1511	21151	-19640
2500	2024-10	414	0	14	0	30416	-30416

Atentamente,

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. 10523-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **CESAR AUGUSTO MARIN TABORDA** 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	**10523-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	CESAR AUGUSTO MARIN TABORDA
Matrícula No	19607550
Dirección para Notificación	MZ 23 CASA 04CORALES

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. 4788162

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 5 DE DICIEMBRE DE 2024, el señor CESAR AUGUSTO MARIN TABORDA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2024-10,2024-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 9 DE DICIEMBRE DE 2024, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA69783AA que pertenece al predio con matricula No. 19607550, tenía una lectura acumulada de 1061 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19607550**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	1061 m3	1061 m3	0 m3	7 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	1061 m3	1061 m3	0 m3	7 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1515MMRSA69783AA, el cual registra una lectura acumulada de 1061 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **octubre y noviembre de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **7 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **octubre y noviembre de 2024,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a la diferencia real de lectura.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19607550,** por la Empresa, respecto al período de **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".

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-66456** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19607550.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2024-10	414	0	7	0	18016	-18016
2501	2024-11	414	0	7	0	18016	-18016
3010	2024-10	414	0	0	-4	-1	-3
3010	2024-11	414	0	0	-4	0	-4
3007	2024-11	414	0	0	-3	-1	-2
2500	2024-10	414	0	7	0	15208	-15208
2500	2024-11	414	0	7	0	15208	-15208

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **amgonzales**
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. 10527-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**10527-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	FRANCISCO QUINTERO
Matrícula No	19607491
Dirección para Notificación	jimenez.pa56@gmail.comGALICIA

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. 4792734

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 6 DE DICIEMBRE DE 2024, el señor FRANCISCO QUINTERO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2024-11, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 10 DE DICIEMBRE DE 2024, visita que fue atendida por Guarda Hurtado - portería, y en tal revisión se detectó que el medidor N. P1515MMRSA69754AA que pertenece al predio con matricula No 19607491, tenía una lectura acumulada de 747 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19607491**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Octubre	747 m3	747 m3	0 m3	12 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1515MMRSA69754AA, el cual registra una lectura acumulada de 747 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **octubre de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **12 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **octubre de 2024,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y este está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a la diferencia real de lectura.

Respecto al periodo de noviembre y diciembre de 2024 se facturo por diferencia de lectura, es decir, solo el cargo fijo.

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. **19607491,** 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".

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-56957** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19607491.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2108	2024-10	414	0	0	-3	-5	2
3010	2024-10	414	0	0	-4	0	-4
2501	2024-10	414	0	12	0	30885	-30885
2500	2024-10	414	0	12	0	26070	-26070

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **amgonzales**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10557-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN DIEGO LOPEZ RIVERA** 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	**10557-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN DIEGO LOPEZ RIVERA
Matrícula No	1719244
Dirección para Notificación	CL 19 # 5- 57 APTO 402PLAZA 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

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 20 DE DICIEMBRE DE 2024, el señor JUAN DIEGO LOPEZ RIVERA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2024-12, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el , visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL128085AA que pertenece al predio con matricula No. 1719244, tenía una lectura acumulada de 68 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1719244**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
diciembre	68 m3	68 m3	0 m3	12 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, tiene instalado el medidor N. P1915MMRAL128085AA, con lectura N.68.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **diciembre de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **4 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **noviembre de 2024,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y está está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a 0 m3.

Se identificó que ya se ejecutó en el predio el cambio del equipo de medida por frenado.

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. **1719244,** por la Empresa, respecto al período de **diciembre de 2024, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a

-91361 que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1719244.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
67	2024-12	414	0	0	0	-2	2
1595	2024-12	414	0	12	0	14691	-14691
1590	2024-12	414	0	12	0	19102	-19102
2500	2024-12	414	0	12	0	25028	-25028
2501	2024-12	414	0	12	0	32542	-32542

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **amgonzales**
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. 10793-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **LAURA GRANADA GRISALES** 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	**10793-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	LAURA GRANADA GRISALES
Matrícula No	19628350
Dirección para Notificación	CR 39 # 92 - 08 BLQ 68 APTO 202SAN JOAQUIN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Señora:
LAURA GRANADA GRISALES
CR 39 # 92 - 08 BLQ 68 APTO 202 - SAN JOAQUIN
Teléfono: 3168761925
PEREIRA

Radicación: No. 10793 Radicado el 3 DE DICIEMBRE DE 2024
Matrícula: 19628350
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: CAMBIO POR GARANTIA DEL MEDIDOR DE AGUA, PRESENTA FALLAS EN EL FUNCIONAMIENTO, CEL 3168761925

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

En atención a la petición radicada el 3 DE DICIEMBRE DE 2024, mediante solicitud referente a la matricula **Nro. 19626305** la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar en nuestro Sistema de Información Comercial y la información registrada del predio en mención, se informa que:

En referencia al Cambio del equipo de medida en el predio por garantía, es la constructora del conjunto la directa responsable de cubrir dicha garantía, ya que estos medidores no fueron aportados por la Empresa, iigualmente el usuario puede adquirir el equipo de medida en el mercado, cumpliendo las siguientes características metrológicas: ***R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5 M3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h,*** posteriormente presentarlo en la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su instalación y deberá asumir el costo de la instalación.

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 LAURA GRANADA GRISALES, identificado con C.C. No 1088290952 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a la señora LAURA GRANADA GRISALES enviando citación a Dirección de Notificación: CR 39 # 92 - 08 BLQ 68 APTO 202 - SAN JOAQUIN 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 23 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10779-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGELA NARANJO DE ACOSTA** 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	**10779-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANGELA NARANJO DE ACOSTA
Matrícula No	148163
Dirección para Notificación	felipe.acosta@asul.coCENTRO

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, 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Señor (a):
ANGELA NARANJO DE ACOSTA
felipe.acosta@asul.co - CENTRO
Teléfono: 3113899992
PEREIRA

Radicación: No. 10779 Radicado el 11 DE DICIEMBRE DE 2024
Matrícula: 148163
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: COBRO NO AUTORIZADO SERVICIO ASIU

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

En atención a la petición radicada el 11 DE DICIEMBRE DE 2024, es pertinente informar a la señora **ANGELA NARANJO DE ACOSTA,** que la Empresa de ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. ESP, no es la encargada de hacer estos retiros, pues existe un contrato con la Empresa ASIU, la cual presta servicios accesorios para el hogar como plomería, electricidad, control de plagas, entre otros, y lo pactado consiste en facturar mensualmente como un servicio adicional, el servicio por ellos ofrecido, y que voluntariamente los usuarios acceden a este y autorizan a efectuar el cobro por medio de la factura de los servicios de Aguas y Aguas de Pereira.

Los ingresos y los retiros de ASIU, no dependen de la Empresa ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A. ESP por lo tanto, se le solicita remitirse a la Empresa ASIU, adjuntando los documentos que ellos requieran para el retiro respectivo, cumpliendo las políticas por ellos establecidas, igualmente se le informa que no se ACCEDE a realizar ninguna devolución de dinero, porque los valores cancelados, no corresponden a la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, dicha reclamación la debe realizar directamente en ASIU.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) ANGELA NARANJO DE ACOSTA, identificado con C.C. No 24912727 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) ANGELA NARANJO DE ACOSTA enviando citación a Dirección de Notificación: felipe.acosta@asul.co -

CENTRO 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 23 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. 10766-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**10766-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	RUBEN DARIO PULGARIN
Matrícula No	731448
Dirección para Notificación	CR 6 # 15- 61 APTO 1003CENTRO

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. 4788174
PEREIRA, 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Señor (a):
RUBEN DARIO PULGARIN
CR 6 # 15- 61 APTO 1003 - CENTRO
Teléfono: 3103842456
PEREIRA

Radicación: No. 10766 Radicado el 5 DE DICIEMBRE DE 2024
Matrícula: 731448
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA REVISION DEL MEDIDOR YA QUE PRESENTA FUGA CRA 6 #15-61 APTO 1003 CENTRO

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

En atención a la petición radicada el 5 DE DICIEMBRE DE 2024, mediante la cual solicitó, revisión de medidor por fuga, este Departamento se permite informar, se procedió a analizar el sistema de información comercial y se generó visita de terreno, se le informa al usuario que en visita de terreno no se evidencio fuga, no se aumentó ni desvió el consumo, se remite al área de Control de Perdidas no Técnicas para que apreté los acoples del equipo de medida.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) RUBEN DARIO PULGARIN, identificado con C.C. No 4384938 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) RUBEN DARIO PULGARIN enviando citación a Dirección de Notificación: CR 6 # 15- 61 APTO 1003 - CENTRO 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 23 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. 2076-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **QUEJAS**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE JAIME CASTRILLON VELASQUEZ** 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	**2076-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE JAIME CASTRILLON VELASQUEZ
Matrícula No	1756501
Dirección para Notificación	josecastri1988@hotmail.comSAMARIA 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

Pereira, 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Señor (a):
JOSE JAIME CASTRILLON VELASQUEZ
josecastri1988@hotmail.com
Teléfono: 3218441574

Radicación: 2076 del 5 DE DICIEMBRE DE 2024
Matrícula: 1756501
Móvil de la Queja: QUEJAS ADMINISTRATIVAS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA*:* BUENAS NOCHES, LA EMPRESA DE AGUAS Y AGUAS CORTó EL SERVICIO DE AGUA EN MI HOGAR A PESAR DE ESTAR EL RECIBO PAGO DESDE EL DíA 29 DE NOVIEMBRE DEL 2024. ME PARECE UNA TOTAL FALTA DE RESPETO, EXIJO DE INMEDIATO LA RECONEXION DEL SERVICIO.

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

En atención a la queja radicada el 5 DE DICIEMBRE DE 2024, mediante la cual manifiesta, inconformidad por suspensión del servicio, este Departamento se permite comunicar, se procedió a analizar el sistema de información comercial y se remitió al área de facturación y cartera y operaciones encargada los cuales manifiestan que, Quiero informarle que, tras realizar una validación en el sistema, hemos obtenido las matrículas correspondientes al piso 1 y piso 3 de las matriculas N.1738210 , N.1796077 ubicadas en SAMARIA II - EL POBLADO CR 34 # 32-28 MZ 7 CS 16 PS 3 , PS 1]. En ambos casos, hemos comprobado que no existe una orden de corte registrada para estos predios. Esto indica que no ha sido posible la suspensión del servicio, ya que no contamos con ninguna orden de corte para dichos pisos.

No obstante, el supervisor se desplazará al predio para verificar personalmente la situación, aunque debemos aclarar que este procedimiento no es de nuestra competencia. De todas formas, se tomará la acción necesaria para identificar cualquier posible anomalía y asegurarnos de que no se generen inconvenientes futuros para la empresa de Aguas y Aguas de Pereira.

Finalmente, el área de operaciones manifiesta, por medio de la OT N. 4788625 el día 6 de diciembre de 2024, se hizo la respectiva visita al predio, allí el usuario tenía normalidad en el servicio, sin embargo, menciona que realizó el pago de una factura que le dejaron en su predio y que no correspondía a su matrícula, por lo tanto, si estuvo dos días sin servicio según informa, si se genera algún cobro por reconexión el usuario deberá presentar reclamación por esta causa.

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 queja presentada por el (la) señor(a) JOSE JAIME CASTRILLON VELASQUEZ identificado con C.C. No. 1087487908 por concepto de QUEJAS ADMINISTRATIVAS de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) JOSE JAIME CASTRILLON VELASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación: josecastri1988@hotmail.com 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 tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **amgonzales**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22340-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ESMERALDA PEÑA** 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	**22340-52**
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267520 de 26 DE NOVIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ESMERALDA PEÑA
Identificación del Peticionario	42123029
Matrícula No.	19633702
Dirección para Notificación	giovanny0530@hotmail.com CERRITOS

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22340-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22340 DE 4 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE RECLAMO No. 267520 DE 5 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ESMERALDA PEÑA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42123029 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267520-52 de 26 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. 19633702 Ciclo 14, ubicada en la dirección CONDOMINIO ECOMALABAR.CS.11 VIA CERRITOS ENTRADA 6, Barrio CERRITOS en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 4 DE DICIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el consumo facturado en el período de octubre, de 100 m3, afirma que se le robaron el medidor y para que no se lo roben otra vez, aun no lo requiere, es una construcción en proceso, se encuentra en el 60% de construcción, *"ME LO ROBARON, ESTA DIRECTO , ME COBRARON POR PROMEDIO DE 14 MES Y AHORA ME ESTAN COBRANDO YA 3 MESES POR 100MTS, PIDO QUE ME SIGAN COBRANDO POR CARGO FIJO, MIENTRAS SE COMIENZA A EDIFICAR Y SE COLOCA MEDIDOR QUE HAYA QUIEN O CUIDE, PORQUE SE LO VUELVEN A ROBAR, PIDE REVISION Y REELIQUIDACION, USUARIO INCONFORME CON LA RESPUESTA AL RECLAMO RADICA RECURSO DE REPOSICION EN SUBSIDIO DE APELACION, SE ADJUNTA DOCUMENTO*". al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P resolvió en primera instancia la reclamación mediante Resolución No. 267520-52 de 26 DE NOVIEMBRE DE 2024, por el cual se declaró NO PROCEDENTE, porque se esta abasteciendo del servicio en forma directa, realizan construcción y no se encuentra reporte de medidor hurtado, y es una zona de acceso restringuido, por ser en su gran mayoria conjuntos o condominios constituidos en propiedad horizontal, y en esta zona no es normal que se presenten robos de tapas ni medidores, por lo cual, se dió aplicación a la normatividad vigente y se le facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, es decir en construcción de conformidad con el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, y en los últimos 5 periodos anteriores al reclamo, no se tiene ningun reporte realizado por el usuario para reponer el medidor, incumpliendo asi el contrato de condiciones uniformes, porque es un deber del usuario contar con equipo de medida, máxime cuando esta realizando una

contrucción; La Empresa, envió personal a realiza la instalación del medidor el 09/12/2024.

La mencionada decisión se notificó por **corre electrónico el día 27 de noviembre de 2024,** a la reclamante en los términos de los artículos 67 y 68 Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y en la misma se le hizo saber a la parte interesada, el derecho que le asiste a agotar la vía administrativa, mediante la interposición de los Recursos de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, siempre que se dé cumplimento a lo establecido en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994**, en cuanto que para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso y/o reclamación,** o del promedio del consumo de los últimos cinco (5) períodos de facturación. es decir, realizar un pago mínimo de $300.000 (resaltado es nuestro).

Certificado de comunicación electrónica
Email certificado

Lleida.net

Identificador del certificado: E117263263-S

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

Detalles del envío

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

Identificador de usuario: 454810

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

Destino: giovanny0530@hotmail.com

Fecha y hora de envío: 27 de Noviembre de 2024 (08:42 GMT -05:00)

Fecha y hora de entrega: 27 de Noviembre de 2024 (08:42 GMT -05:00)

Asunto: NOTIFICACION ELECTRONICA POR RECLAMACION RADICADA EN AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A E.S.P Rad.267520 (EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co)

Mensaje:

Adjuntos:

Archivo	Nombre del archivo	
	Content0-multipart-Unknowfilename0.dat	Ver archivo adjunto.
HTML	Content1-text-.html	Ver archivo adjunto.
PDF	Content2-application-263152_Resolucion-PQR-266554.pdf	Ver archivo adjunto.

Lleida S.A.S. Calle 81 # 11 - 55 Piso 9 Bogotá D.C. Colombia

Que encontrándose dentro del término legal, presentó escrito donde manifiesta que presenta Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, contra la decisión inicial, escrito al cual no acompañó copia de la factura que acreditara el pago de aquellas sumas que no eran objeto de reclamación, de tal suerte que si su inconformidad versaba sobre **el consumo** facturado en el período de **octubre de 2024** debió efectuar el pago de las sumas que no son objeto de

reclamación, como requisito para impugnar la decisión inicial, **la cual la radicó <u>el día 4 de diciembre de 2024.</u>**

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

Al revisar en forma minuciosa el sistema de información comercial, observamos que al momento de presentación del escrito de los recursos **4 DE DICIEMBRE DE 2024** la matrícula reclamante presentaba saldo pendiente por cancelar, correspondiente **al período reclamado o los conceptos(dependiendo),** es decir, ***<u>a la fecha de presentación del recurso</u>*** no había cumplido el requisito, porque ***no efectuó el pago a favor de la empresa por las sumas no reclamadas***, presentando así mora en el pago de la facturación; es decir, no cumplió el requisito de procedibilidad, consagrado en el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, debió efectuar el pago de los cargos fijos y el consumo que considera se debió facturar, **aproximadamente $300.000 y adjuntar el recibo de pago al escrito de los recursos.**

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

Se adjunta relación de los últimos pagos efectuados a favor de la Empresa, por esta cuenta

Nombre Predio	BRIAN LOPEZ PEÑA	Dirección	CONDOMINIO ECOMALABAR.CS.11	Estado	ACTIVO
Nit Predio	1088020774	Cédula Predio		Predio	19633702
				Telefono	3106643880

ont Recaudo	Año	Mes	Estado	Valor	Fecha Recaudo	Tipo Documento	Entidad	Sucursal
317972	2024	Julio	Aplicado	$15.920,000	26/08/2024	FACTURA ACU-	AGUAS Y AGUAS	PSEACH
317143	2024	Junio	Aplicado	$15.920,000	6/07/2024	FACTURA ACU-	AGUAS Y AGUAS	PSEACH
316548	2024	Mayo	Aplicado	$15.920,000	31/05/2024	FACTURA ACU-	AGUAS Y AGUAS	PSEACH
316087	2024	Abril	Aplicado	$112.220,000	4/05/2024	FACTURA ACU-	AGUAS Y AGUAS	PSEACH
315476	2024	Marzo	Aplicado	$112.600,000	30/03/2024	FACTURA ACU-	AGUAS Y AGUAS	PSEACH
315362	2024	Febrero	Aplicado	$112.620,000	21/03/2024	FACTURA ACU-	AGUAS Y AGUAS	PSEACH
314863	2024	Enero	Aplicado	$111.740,000	22/02/2024	FACTURA ACU-	AGUAS Y AGUAS	PSEACH
313932	2023	Diciembre	Aplicado	$224.210,000	30/12/2023	FACTURA ACU-	AGUAS Y AGUAS	PSEACH

Se puede observar que no realiza pagos desde el 26/08/2024, cuando canceló la factura del período de julio de 2024, encontrándose sin pagar, los períodos de agosto y septiembre de 2024, períodos que ya fueron analizados y se encuentra en firme la decisión porque no fue impugnada dentro del término legal, y en este caso particular se revisa el cobro del consumo de octubre de 2024, y no realizó el pago de las sumas no reclamadas, como minimo por este periodo (octubre) debió cancelar la suma de $50.000 más la factura de agosto y septiembre**,** pero omitió ese requisito, razón por la cual se considera que si hubiera realizado un abono de $300.000 como mínimo se hubiera validado este requisito, pero no canceló ni los cargos fijos que reconoce pagar.

Así las cosas, luego del análisis fáctico y jurídico al acervo probatorio que reposa en el

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

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

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

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

*Sin embargo, **para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos.** (subrayado y negrilla fuera de texto)*

LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78

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

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a) ESMERALDA PEÑA, identificado con C.C. No. 42123029, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 23 DE DICIEMBRE DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22376-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA MILENA CEBALLOS OCAMPO** 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	**22376-52**
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267531 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	CLAUDIA MILENA CEBALLOS OCAMPO
Identificación del Peticionario	42146500
Matrícula No.	850180
Dirección para Notificación	ceballosclaudia905@gmail.com 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. 22376-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22376 DE 4 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267531 DE 6 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CLAUDIA MILENA CEBALLOS OCAMPO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 42146500 y el señor WILFOR ANDRES RUBIANO OSORIO, interpusieron dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267531-52 de 21 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. 850180 Ciclo 11, ubicada en la dirección MZ 40 CS 12 , Barrio CORALES en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 4 DE DICIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo facturado en octubre, en el cual estan cobrando consumo de periodos anteriores, donde se presento desviación significativa, pero la Empresa no determinó la causa del consumo, solicita revocar la decisión 267531-52 , y modificar el consumo del período de octubre de 2024, y en subsidio se le conceda el recurso de apelación ante la SSPD, y no cobrar dicho consumo hasta que se resuelva definitivamente el trámite de apelación, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación, en la cual se le informó lo siguiente:

> Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 850180**, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodo 2024	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Observación	Observación General
Noviembre	1247	1239	8	SIN OBSERVACION	
Octubre	1239	1232	**155**	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 148 m3 pendientes de los meses 4 y 5. Se revisó y no se encontrarón daños de agua, En el predio tuvierón daño en el tubo de la lavadora.
Octubre	1239	1232	7	SIN OBSERVACION	
Septiembre	1232	1223	9	SIN OBSERVACION	
Agosto	1223	1215	8	SIN OBSERVACION	
Julio	1215	1204	11	SIN OBSERVACION	
Junio	1204	1099	8	Cons.Pendte x facturar Res_006	
Junio	1204	1099	105	SIN OBSERVACION	
Mayo	1099	985	7	Cons.Pendte x facturar Res_006	
Mayo	1099	985	**114**	SIN OBSERVACION	
Abril	985	936	8	Cons.Pendte x facturar Res_006	
Abril	985	936	**49**	SIN OBSERVACION	

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **12 de Noviembre 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 tres personas, predio con dos baños. Equipo de medida P1415MMRSA42386AA lectura 1246 m3*".**

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Octubre de 2024, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." Mas 148 m3 de consumo pendiente por facturar de los periodos de Abril y Mayo de 2024.

Por otro lado, es de tomar en cuenta las observaciones realizadas por parte del grupo de revisión previa a la facturación del día **25 de Octubre de 2024** en donde manifiestan que **"**Se cobran 148 m3 pendientes de los meses 4 y 5. Se revisó y no se encontraron daños de agua, en el predio tuvieron daño en el tubo de la lavadora**".**

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

- *En el periodo de **Abril de 2024** el predio tuvo una diferencia de lectura de **49 m3** de los cuales se le facturaron **8 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **41 m3** pendientes por facturar.*

- *En el periodo de **Mayo de 2024** el predio tuvo una diferencia de lectura de **114 m3** de los cuales se le facturaron **7 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **107 m3** pendientes por facturar, para un total pendiente por facturar de **148 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. **850180** por la Empresa, respecto al período de **Octubre de 2024, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, más consumo acumulado por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento.

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 12 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 ***1415MMRSA42386AA*** en buen estado registraba una lectura acumulada de 1246 m3, se revisaron las instalaciones internas y la acometida y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas, viven 3 personas, cuentan con dos unidades sanitarias.

Se analizó la decisión impugnada y el consumo facturado en octubre de 2024, y se observa en el sistema de información comercial, que se liquidaron 155 m3, los cuales, corresponden a 7 m3 que avanzó el medidor en este período, más 148 m3 de abril y mayo de 2024, que estaban pendientes mientras se realizaba la revisión para determinar la causa y verificar la acometida y el medidor, la cual se realizó por parte del Grupo de Facturación y se determinó que el aumento se generó por daño en el tubo de la lavadora, es decir fuga visible, la cual es responsabilidad del usuario.

- *En el periodo de **Abril de 2024** el predio tuvo una diferencia de lectura de **49 m3** de los cuales se le facturaron **8 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **41 m3** pendientes por facturar.*

  *En el periodo de **Mayo de 2024** el predio tuvo una diferencia de lectura de **114 m3** de los cuales se le facturaron **7 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **107 m3** pendientes por facturar, para un total pendiente por facturar de **148 m3**.*

En este órden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, que se presentó escape en un tubo en el interior del predio, la acometida y el medidor se encuentran en buen estado, sin fugas, habitan 3 personas, lo que quedó probado plenamente en las revisiónes practicadas al inmueble, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido por el usuario, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la

observancia del debido proceso, en acta de revisión la cual se efectuó en presencia de la usuaria del servicio esta pudo verificar en compañia del revisor que las instalaciones internas no presentan anomalía alguna que amerite enfocar la decisión en otro sentido, diferente a la de confirmar los consumos.

En consecuencia, este Departamento **CONFIRMA** la decisión inicial y los consumos facturados en el período de OCTUBRE, no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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

Nota: Si el usuario se encuentra inconforme con el cobro de la factura de noviembre, debe radicar nueva reclamación por este período, porque en esta Decisión sólo se analiza el periodo inicialmente reclamado (octubre de 2024) y los valores reclamados, quedan congelados hasta que la SSPD resuelva el recurso de apelación, debió realizar el pago de las sumas no reclamadas del período de octubre de 2024, factura que debió solicitar al momento de radicar el recurso.

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 CONSUMOS ACUEDUCTO .

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

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

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

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

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

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

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 CLAUDIA MILENA CEBALLOS OCAMPO y el señor WILFOR ANDRES RUBIANO OSORIO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE,** confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 267531-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2024, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

ARTICULO SEGUNDO: Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora CLAUDIA MILENA CEBALLOS OCAMPO, 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 23 DE DICIEMBRE DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22334-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ARTURO RAMIREZ PELAEZ** 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	**22334-52**
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267538 de 26 DE NOVIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS ARTURO RAMIREZ PELAEZ
Identificación del Peticionario	18510540
Matrícula No.	265272
Dirección para Notificación	carlos08044@hotmail.com POR AV 30 DE AGOSTO

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. 22334-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22334 DE 4 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267538 DE 6 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CARLOS ARTURO RAMIREZ PELAEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 18510540 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267538-52 de 26 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. 265272 Ciclo 5, ubicada en la dirección CR 13 # 26- 35 PS 4 , Barrio POR AV 30 DE AGOSTO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-10, 2024-8 2024-9.

Que el recurrente por escrito presentado el día 4 DE DICIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el consumo facturado porque el inmueble actualmente se encuentra desocupado, y pretende lo siguiente:

> Conforme a lo expuesto hasta este punto, solicito comedidamente a la entidad prestadora de servicios públicos domiciliarios AGUAS Y AGUAS, que se revoque la respuesta emitida mediante Resolución No. 267538-52 del 26 de noviembre de 2024, a la reclamación presentadas el 6 de noviembre de 2024, con radicado No. 267538 , para que, en su lugar, se emita respuesta que resuelva favorablemente las peticiones, en el sentido que AGUAS Y AGUAS a partir de la fecha inicie con el cobro real por concepto de acueducto y alcantarillado, para lo cual mensualmente se realice la lectura del medidor efectivamente, y que se efectúe la devolución de los dineros que en exceso se han pagado desde el mes de julio y hasta octubre de 2024, para lo cual se tome como referencia la lectura del consumo del mes de noviembre, se descuente el valor real y se compense el excedente.
>
> En caso de que no se acceda a lo anterior, así sea de manera parcial, comedidamente solicito se remita este recurso ante la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS para que curse su etapa de apelación. En dicha apelación, le solicito a la SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS que, mediante su función de control y vigilancia, verifique la entidad no realiza o cumple a cabalidad las obligaciones contenidas y derivadas de la Ley 142 de 1994, especialmente el derecho del usuario que se genera cobros a mediciones reales y efectivas.

Este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación, en la cual se le informó lo siguiente:

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE NOVIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Carlos Arturo como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA96311AA el cual registra una lectura acumulada de **691 m3***. **Se concerta cita por teléfono con el usuario, el cual asistio, pero no trajo las llaves para abrir el predio, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra desocupado, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.***

Asì las cosas, y con relación a los consumos facturados, para los periodos de Mayo, Junio, Julio, Agosto y Septiembre de 2024 al no tener registro la lectura**,** que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEER – CERRADO NO HAY LLAVES**, se procedió a generar facturación por concepto de Promedio en los periodos de Abril, Agosto y Septiembre de 2024, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante los Periodos relacionados, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida según la observación registrada en nuestro sistema de información, se establece la diferencia en lo facturado durante estos periodos y el consumo registrado por la Diferencia de lectura, entonces se afirma que a la diferencia existente entre la última lectura del periodo de **Marzo** y la encontrada en **Octubre de 2024**, lo que nos da por **39 m³**, de los que se facturaron **11 m³** por promedio en el periodo de Abril, **10 m³** por promedio en el periodo de Agosto y **10 m³** por promedio en el periodo de Septiembre, dejando **8 m³** pendientes por facturar en el periodo de Octubre de 2024, para un total de **39 m³**, que fue lo registrado por el equipo de medida.

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

Cabe anotar, la observación registrada para el predio en el registro de lecturas, que informa: ***Medidor en buen estado no gira en el momento. Se ajustan los cobros ya que el mes anterior se cobró promedio sin lectura..***

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial se concluye que el consumo facturado a la **matrícula No. 265272** por la Empresa, respecto al período de **OCTUBRE de 2024** por **8 m³, ES CORRECTO**, y no será modificado, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos del Periodo reclamado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida más el consumo por lectura acumulada, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en los períodos de agosto, septiembre, liquidó consumo promedio de 10 m3 y en octubre de 8 m3, cobrando asi 38 m3 que avanzó el medidor entre mayo a octubre de 2024 y al no lograr acceder al medidor, solo en agosto y septiembre se habia liquidado consumo, y al actualizar la lectura se ajustó el consumo para que quedaran cobrados los 38 m3 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*." sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó al considerar que el predio ha estado desocupado y que en el momento de la revisión con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

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

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

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

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

El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

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

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

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo de los períodos reclamados y asi, solo el reclamante tendra que cancelar los cargos fijos.

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

Se le recuerda que los medidores deben estar en un lugar de fácil acceso para el lector, y no encerrados, el registro de corte y de lectura debe estar libre de obstáculos y sin llave.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-210925** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	400	0	10	0	21725	-21725
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	400	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	400	0	10	0	21725	-21725
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	400	0	10	0	25737	-25737
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	400	0	0	-3	-1	-2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-9	400	0	10	0	12753	-12753
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-9	400	0	10	0	15108	-15108

CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	400	0	8	0	17380	-17380
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-10	400	0	0	-4	-1	-4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	400	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	400	0	10	0	25737	-25737
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	400	0	10	0	15108	-15108
AJUSTE A LA DECENA	2024-10	400	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	400	0	0	-3	-1	-2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	400	0	10	0	12753	-12753
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-10	400	0	8	0	10202	-10202
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-10	400	0	8	0	12086	-12086
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	400	0	8	0	20590	-20590

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por CARLOS ARTURO RAMIREZ PELAEZ en contra de la Resolución No. 267538-52 de 26 DE NOVIEMBRE DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 265272 la suma de **-210925**. 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 23 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. 22332-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Recurso No	**22332-52**
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267749 de 2 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	DIANA MILENA OSPINA
Identificación del Peticionario	24529108
Matrícula No.	1711456
Dirección para Notificación	CR 16 # 9- 38 LOS ALPES

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22332-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22332 DE 4 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267749 DE 12 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) DIANA MILENA OSPINA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 24529108 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267749-52 de 2 DE DICIEMBRE 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. 1711456 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 16 # 9- 38 PROYECTO VILLAGIO, Barrio LOS ALPES en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 4 DE DICIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión, por el alto consumo facturado de 95 m3 para el área comun, solicita revisar y reliquidar, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de atender oportunamente el recurso de reposición, se envió nuevamente a revisar, el área común del Edificio ubicado en CR 16 # 9- 38 PROYECTO VILLAGIO, Barrio LOS ALPES encontrando el totalizador N° 09-125128 registrando una lectura acumulada de **32353 m3** m3, en el área común, las instalaciones hidráulicas, se encontraron en buen estado, se observó fuga visible en un sanitario, y el tanque de reserva tiene mala la bomba o válvula, y no sella el paso de agua cuando esta lleno.

Esta Edificación, hace parte de los clientes con el sistema general o totaliador 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 con Totalizador comparten una misma acometida de entrada y su

consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor el cual para estos casos se llama totalizador.

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

Igualmente al analizar el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo reclamado, (diciembre) y se confirmó la lectura, no se detectaron daños, se determinó que fue utilización del consumo, se liquidó el consumo total que arrojó la diferencia entre lo registrado por el totalizador y las cuentas hijas, y se grabó la novedad: NO SE PERCIBE DAÑO, lo anterior dando aplicación al artículo 149 de la Ley 142 de 1994. El totalizador registró en este período 279 m3 y el consumo de las cuentas hijas fue de 184 m3, arrojando una diferencia de 95 m3 para el área común.

Período 2024	**Consumo mama**	**Consumo Hijas**	**Diferencia**	**Consumo Facturado al A.C.**	**Observación**
OCT	279 m^3	184 m^3	95 m^3	95 m^3	sistema descontar y repartir, Consumo por diferencia de lectura: **95 m^3**

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la deviación 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 período objeto de inconformidad cobrando el consumo promedio histórico, es decir 26 m3, **REVOCANDOSE 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 revision periodica de las instalaciones hidraulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, ademas es importante hacer un uso racional del servicio.

Igualmente, se le recuerda que para presentar RECURSOS de las decisiones administrativas debe adjuntar el documento que le acredite la calidad en la cual actúa, es decir estar legitimada, y debe presentar los documentos que prueban que es la representante legal del suscriptor por el cual esta reclamando, para que no sean rechazados.

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 CONSUMOS ACUEDUCTO .

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-554446** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons.	Cons.	Valor	Valor	Rebajado

			Liq.	Fact.	Liq.	Fact.	
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	470	0	69	0	149905	-149905
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-10	470	0	69	0	123069	-123069
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-10	470	0	69	0	103884	-103884
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	470	0	69	0	177588	-177588

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 DIANA MILENA OSPINA en contra de la Resolución No. 267749-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1711456 la suma de **-554446**. 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 23 DE DICIEMBRE DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22347-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Recurso No	**22347-52**
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267744 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	Andrea Román Medina
Identificación del Peticionario	1088266286
Matrícula No.	19627388
Dirección para Notificación	CL 34 AV LA DULCERA # 20 - 51 TORRE 2 APTO 1601 POBLADO I

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. 22347-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22347 DE 6 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267744 DE 20 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora Andrea Román Medina, identificada con cédula de ciudadanía No. 1088266286 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267744-52 de 29 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. 19627388 Ciclo 5, ubicada en la dirección CL 34 AV LA DULCERA # 20 - 51 TORRE 2 APTO 1601 LA GRAN RESERVA GUADUA, Barrio POBLADO I en el periodo facturado 2024-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 06 DE DICIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del consumo que se recuperó en el período de Noviembre y es un consumo que se presentó en el período de Junio de 2024, considerando que la Empresa le está realizando un cobro extemporáneo, argumenta lo siguiente y solicita revocar la decisión No. 267744-52 DE 29 DE NOVIEMBRE DE 2024:

Porque me estan hawendo un Cobro del mes de junio y segun la ley 150 del ley 142 de 1994 transcurrido 5 meses no se debe hacer ningun Cobro

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 21 de 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 Medidor No. H21VA128940 el cual registra una lectura acumulada de 237 m3. instalaciones en buen estado, se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, encontrando que: predio desocupado, no se pudo revisar.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **NOVIEMBRE de 2024**, facturó los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "*La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el*

consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." Más 44 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de Junio de 2024, sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó y que en el momento de la revisión con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

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

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

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

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

El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

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

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

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período Noviembre de 2024 al consumo por diferencia de lectura, es decir 0 m3, predio desocupado.

En consecuencia, este Departamento REVOCA la decisión inicial y los consumos facturados en los períodos de **NOVIEMBRE DE 2024 a 0 m3** serán objeto de modificación. Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-208842** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	483	0	0	-3	-1	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	483	0	44	0	95592	-95592
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	483	0	44	0	113245	-113245
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-11	483	0	0	-4	0	-4

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."

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 Andrea Román Medina en contra de la Resolución No. 267744-52 de 29 DE NOVIEMBRE DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 19627388 la suma de **-208842**. 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 23 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. 22349-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGELA PATRICIA ZALDUA CUARTAS** 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	**22349-52**
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267674 de 28 DE NOVIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANGELA PATRICIA ZALDUA CUARTAS
Identificación del Peticionario	1073233173
Matrícula No.	19638198
Dirección para Notificación	angelazaldua29@gmail.com CAMPO ALEGRE

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. 22349-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22349 DE 9 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267674 DE 15 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora ANGELA PATRICIA ZALDUA CUARTAS, identificada con cédula de ciudadanía No. 1073233173 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267674-52 de 28 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. 19638198 Ciclo 10, ubicada en la dirección CL 82 # 37 - 68 TORRE A APTO 907 CONJUNTO RESIDENCIAL BOSQUES DE BAMBU, Barrio CAMPO ALEGRE en los periodos facturados 204-9, 2024-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 09 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 y 53 m3 en el periodo de facturación de Septiembre y Octubre de 2024:

Pretensiones:

1. Solicito la rectificación de las facturas correspondientes a los periodos en los que se presentaron los cobros excesivos.

2. Solicito la devolución de los valores pagados en exceso o la aplicación de un saldo a favor en las facturas futuras.

3. Solicito que se investigue la posible inconsistencia en la facturación realizada por Aguas y Aguas de Pereira y se tomen las medidas correctivas necesarias.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 18 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 99 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 SEPTIEMBRE Y 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 23 y 53 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 SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2024, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 2 m3.

Lecturas del predio 19638198 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	% desv	Tipo Consumo
ACUEDUCTO	2024	Diciembre	104	99	5	17	-0,71	BAJOS
ACUEDUCTO	2024	Noviembre	99	93	6	20	-0,7	BAJOS
ACUEDUCTO	2024	Octubre	93	40	53	7	6,57	ALTO TERRENO 2
ACUEDUCTO	2024	Septiembre	40	17	23	2	10,5	ALTO TERRENO 2
ACUEDUCTO	2024	Agosto	17	14	3	4	-0,25	NORMAL

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **SEPTIEMBRE y OCTUBRE DE 2024 a 2 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 **-341726** detallado así:

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

CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	470	2	23	4345	49968	-45623
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	470	2	53	5147	136408	-131261
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	470	2	23	5147	59196	-54049
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	470	2	53	4345	115145	-110800
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	470	0	0	-1	-3	1
AJUSTE A LA DECENA	2024-10	470	0	0	0	-5	5

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 ANGELA PATRICIA ZALDUA CUARTAS en contra de la Resolución No. 267674-52 de 28 DE NOVIEMBRE DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 19638198 la suma de **-341726**. 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 23 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. 22350-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **WILLIAM ARCILA** 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	**22350-52**
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267434 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	WILLIAM ARCILA
Identificación del Peticionario	10198925
Matrícula No.	19636359
Dirección para Notificación	williamarcila925@gmail.com CAIMALITO - LA CARBONERA

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. 22350-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22350 DE 9 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267434 DE 31 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 señor WILLIAM ARCILA, identificado con cédula de ciudadanía No. 10198925 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267434-52 de 18 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. 19636359 Ciclo 14, ubicada en la dirección CS 250 A CAIMALITO CENTRO, Barrio CAIMALITO - LA CARBONERA en el periodo facturado 2024-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 09 DE DICIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del consumo que se recuperó en el período de Octubre y es un consumo que se presentó en el período de Agosto de 2024, considerando que la Empresa le está realizando un cobro extemporáneo, argumenta lo siguiente y solicita revocar la decisión No. 267434-52 DE 18 DE NOVIEMBRE DE 2024:

Porque POR- 267434.-
se radicó solicitud de inconformidad por dicha resolución
y hasta la fecha manifiestan que no aplica, y no respondieron
Sustento este Recurso en las siguientes razones:
por cuanto no respondieron oportunamente, y dejaron vencer tér-
minos, conforme al artículo 142 (ley) 1994.---

Anexo los siguientes documentos documentos y solicitudes anteriores.------
y que respondan a la mayor brevedad posible.-

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 05 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 05 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 Medidor No. H23VA507429 el cual registra una lectura acumulada de 377 m3. instalaciones en buen estado, se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, encontrando que: instalaciones en buen estado, se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, encontrando que: 1. Se revisaron las instalaciones hidráulicas del predio, ninguna de ellas tiene fuga, 2. El medidor registra con normalidad, acometida si fugas.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **OCTUBRE de 2024**, facturó los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "*La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario*." Más 61 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de Mayo de 2024, sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó y que en el momento de la revisión con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

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

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

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

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

El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

- *Fecha de la visita, hora de inicio y finalización de la diligencia,*
- *Características generales de la conexión y de los equipos de medida,*
- *Cantidad y serie de los sellos de seguridad instalados,*
- *Diámetro de la acometida para la conexión de acuerdo al uso del inmueble,*
- *Lectura inicial del registrador del medidor. Cuando la diligencia implique el retiro del medidor o la reinstalación, se debe señalar cual es al lectura al momento del retiro o de la reinstalación respectivamente,*

- *Datos sobre la propiedad de la conexión y el equipo de medida,*
- *Número de Serie del Certificado de Calibración del medidor precisando el nombre del laboratorio que lo expidió y el número de resolución de acreditación expedida por la Superintendencia de Industria y Comercio,*
- *Nomenclatura del inmueble,*
- *Nombre y cédula de quien realiza la visita y de quien la atiende,*
- *Observaciones sobre el estado del equipo de medida,*
- *Un espacio para las observaciones de quien atienda la visita.*

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

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período Octubre de 2024 al consumo por diferencia de lectura, es decir 16 m3.

En consecuencia, este Departamento REVOCA la decisión inicial y los consumos facturados en los períodos de **OCTUBRE DE 2024 a 16 m3** serán objeto de modificación. Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-132525** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	483	3	64	6518	139043	-132525

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."

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 WILLIAM ARCILA en contra de la Resolución No. 267434-52 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 19636359 la suma de **-132525**. 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 23 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. 22353-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEJANDRA BUITRAGO** 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	**22353-52**
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267710 de 2 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ALEJANDRA BUITRAGO
Identificación del Peticionario	1088340552
Matrícula No.	70508
Dirección para Notificación	alejitabuitrago@hotmail.com LOS ALPES

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22353-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22353 DE 10 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267710 DE 19 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora ALEJANDRA BUITRAGO, identificada con cédula de ciudadanía No. 1088340552 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267710-52 de 2 DE DICIEMBRE 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. 70508 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 15 BIS # 8- 78 COL.METROP., Barrio LOS ALPES en el periodo facturado 2024-11.**Es un local comercial, donde funciona institución educativa, clase de uso COMERCIAL,** no adjuntó certificado de representación legal, es decir, no acreditó calidad para actuar frente al usuario con matrícula 70508, ni acreditó el pago de las sumas no reclamadas.

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE DICIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del consumo que se recuperó en el período de Noviembre y es un consumo que se presentó en el período de Junio de 2024, considerando que la Empresa le está realizando un cobro extemporáneo, argumenta lo siguiente y solicita revocar la decisión 267710-52 de 19 DE NOVIEMBRE DE 2024:

PETICIONES

1. Solicito se **revoque la Resolución N° 267710-52 proferida el 02 de Diciembre del 2024** y pueda ser concedido mi 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, al ser declarado PROCEDENTE mi reclamación N° efectuada el día
2. Solicito que se realice una **revisión técnica certificada** por un organismo independiente para verificar la confiabilidad del medidor instalado en el predio.
3. Solicito que **se liquide nuevamente el consumo del período noviembre de 2024**, considerando únicamente los 4 m³ registrados para ese mes y ajustando y cotejando los 127 m³ acumulados a los valores promedio de consumo del predio en períodos anteriores, los cuales se pueden evidenciar en los cinco (5) recibos pagados anteriormente.
4. Solicito que se **anule cualquier cobro adicional** derivado de los 127 m³ acumulados debido a la falta de notificación oportuna por parte de la Empresa, conforme al artículo 154 de la Ley 142 de 1994, en virtud de no aprobar ninguna notificación ni visita **QUE HAYA SIDO DEBIDAMENTE COMUNICADA Y ATENTIDA DE MANERA PREVIA** desde el mes de junio de 2024.
5. Solicito que la **Superintendencia ordene una auditoría** para determinar si se cumplieron los procedimientos legales y técnicos en la lectura, registro y facturación del consumo.
6. Solicito que se **suspendan intereses moratorios** y costos administrativos hasta que se resuelva definitivamente el recurso.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 21 de 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 Medidor No. P1915MMRAL116699AA el cual registra una lectura acumulada de 551 m3. instalaciones en buen estado, se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, encontrando que: instalaciones en buen estado, se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, encontrando que: 1. Se revisaron las instalaciones hidráulicas del predio, ninguna de ellas tiene fuga, 2. Local comercial, institución educativa, 4. El medidor registra con normalidad, acometida si fugas.

El consumo del período de Junio de 2024, presentó significativa del consumo, y la Empresa dando aplicación a la normatividad vigente, en el periodo de Junio de 131 m3 que correspondía el consumo, liquidó consumo promedio de 4 m3, dejando por pendiente por facturar 127 m3. El Grupo de Facturación, se demoró para enviar a verificar la causa de aumento, y solo hasta tener disponibilidad de personal, envió a verificar el estado del medidor y las redes hidráulicas no se pudieron verificar porque el predio se encontraba solo, se verificó que la lectura reportada era correcta y que el medidor sí avanzó los 131 m3 en Junio de 2024, pero ya se había eliminado la causa que genero el aumento, porque el consumo se había normalizado.

En el siguiente cuadro se puede apreciar el resumen de lecturas y del consumo facturado.

Lecturas del predio 70508 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (52)

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación
ACUEDUCTO	2024	Diciembre	554	549	44	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS
ACUEDUCTO	2024	Diciembre	554	549	5	BAJO CONSUMO
ACUEDUCTO	2024	Diciembre	554	549	5	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Noviembre	549	545	131	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS
ACUEDUCTO	2024	Noviembre	549	545	4	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Octubre	545	541	4	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Septiembre	541	538	3	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Agosto	538	535	3	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Julio	535	492	4	Cons.Pendte x facturar Res_006
ACUEDUCTO	2024	Julio	535	492	43	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Junio	492	361	4	Cons.Pendte x facturar Res_006
ACUEDUCTO	2024	Junio	492	361	131	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Mayo	361	356	5	SIN OBSERVACION

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de

adoptar la decisión final.

La Empresa, garantizó el debido proceso, y no cobró el consumo total en el periodo de Junio de 2024, al determinar que el medidor se encuentra en buen estado y que no fue error de lectura, se procedió por parte del Grupo de Facturación a cobrar los metros cúbicos que se dejaron pendientes y que fueron debidamente registrados, y la Empresa está efectuando el cobro dentro de los cinco periodos de facturación, considerando que fueron registrados correctamente, y que el usuario debe realizar mantenimiento a las redes hidráulicas y evitar escapes que generan aumento del consumo.

Así las cosas, en razón a que la Empresa prestadora 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 deviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, que el medidor está funcionando sin ninguna anomalía, indicando que el consumo registrado es correcto, y que no existe malas tomas de lectura, éste Departamento **NO ACCEDE** a lo solicitado por el usuario y no realizará modificación alguna respecto a los consumos facturados por concepto de consumo acumulado en el período de **NOVIEMBRE DE 2024** confirmando así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

"Por último y no menos importante, 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."

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. FACTURACION

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

DECRETO: 1077 DE 2015:

PARTE 3

RÉGIMEN REGLAMENTARIO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

TÍTULO 1

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPÍTULO 1

DEL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DOMICILIARIAS

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

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

Parágrafo. Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua

excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.

Artículo 2.3.1.1.1. Definiciones
(...)
23. Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

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 ALEJANDRA BUITRAGO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 267710-52 de 2 DE DICIEMBRE DE 2024, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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 23 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. 22355-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CONSTANZA HENAO ROBLEDO** 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	**22355-52**
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267709 de 3 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	CONSTANZA HENAO ROBLEDO
Identificación del Peticionario	42063641
Matrícula No.	243196
Dirección para Notificación	CL 21 # 10- 73 PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22355-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22355 DE 10 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267709 DE 19 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora CONSTANZA HENAO ROBLEDO, identificada con cédula de ciudadanía No. 42063641 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267709-52 de 3 DE DICIEMBRE 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. 243196 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 21 # 10- 73 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR en el periodo facturado 2024-11.**Es un predio con servicio compartido, clase de uso COMERCIAL,** no adjuntó certificado de representación legal, es decir, no acreditó calidad para actuar frente al usuario con matrícula 243196 y tampoco acreditó el pago de las sumas no reclamadas.

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE DICIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del consumo que se recuperó en el período de Noviembre y es un consumo que se presentó en el período de Junio de 2024, considerando que la Empresa le está realizando un cobro extemporáneo, argumenta lo siguiente y solicita revocar la decisión 267709-52 de 03 DE DICIEMBRE DE 2024, al respecto este Departamento se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 20 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 Medidor No. P2115MMRAL145875AA el cual registra una lectura acumulada de 2766 m3. instalaciones en buen estado, se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, encontrando que: 1. Servicio compartido para 5 aparta estudios y 5 bodegas, 2. No se pudo revisar la totalidad de las instalaciones hidráulicas internas ya que se encontraban solos los inmuebles.

El consumo del período de Junio de 2024, presentó significativa del consumo, y la Empresa dando aplicación a la normatividad vigente, en el periodo de Junio de 210 m3 que correspondía el consumo, liquidó consumo promedio de 86 m3, dejando por pendiente por facturar 124 m3. El Grupo de Facturación, se demoró para enviar a verificar la causa de aumento, y solo hasta tener disponibilidad de personal, envió a verificar el estado del medidor y las redes hidráulicas,

verificando que la lectura reportada era correcta y que el medidor sí avanzó los 210 m3 en Junio de 2024, pero ya se había eliminado la causa que genero el aumento, porque el consumo se había normalizado.

En el siguiente cuadro se puede apreciar el resumen de lecturas y del consumo facturado.

Lecturas del predio 243196 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (52)

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación
ACUEDUCTO	2024	Diciembre	2811	2727	84	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Noviembre	2727	2661	190	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJAD
ACUEDUCTO	2024	Noviembre	2727	2661	66	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Octubre	2661	2580	81	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Septiembre	2580	2492	88	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Agosto	2492	2430	62	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Julio	2430	2338	92	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Junio	2338	2128	86	Cons.Pendte x facturar Res_006
ACUEDUCTO	2024	Junio	2338	2128	210	SIN OBSERVACION

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

La Empresa, garantizó el debido proceso, y no cobró el consumo total en el periodo de Junio de 2024, al determinar que el medidor se encuentra en buen estado y que no fue error de lectura, se procedió por parte del Grupo de Facturación a cobrar los metros cúbicos que se dejaron pendientes y que fueron debidamente registrados, y la Empresa está efectuando el cobro dentro de los cinco periodos de facturación, considerando que fueron registrados correctamente, y que el usuario debe realizar mantenimiento a las redes hidráulicas y evitar escapes que generan aumento del consumo.

Así las cosas, en razón a que la Empresa prestadora 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 deviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, que el medidor está funcionando sin ninguna anomalía, indicando que el consumo registrado es correcto, y que no existe malas tomas de lectura, éste Departamento **NO ACCEDE** a lo solicitado por el usuario y no realizará modificación alguna respecto a los consumos facturados por concepto de consumo acumulado en el período de **NOVIEMBRE DE 2024** confirmando así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

"Por último y no menos importante, 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."

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. FACTURACION

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

DECRETO: 1077 DE 2015:

PARTE 3

RÉGIMEN REGLAMENTARIO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

TÍTULO 1

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPÍTULO 1

DEL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DOMICILIARIAS

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

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

Parágrafo. Cuando el suscriptor o usuario lo solicite o cuando se presenten consumos de agua excesivos e injustificados, la entidad prestadora de los servicios públicos deberá efectuar una revisión de las redes internas a fin de establecer si hay deterioro en ellas y, de ser el caso, podrá hacer las sugerencias que considere oportunas para su reparación.

Artículo 2.3.1.1.1. Definiciones
(...)
23. Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

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 CONSTANZA HENAO ROBLEDO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 267709-52 de 3 DE DICIEMBRE DE 2024, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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 23 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. 22354-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA BELLANID FLOREZ CUELLAR** 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	**22354-52**
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267787 de 4 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA BELLANID FLOREZ CUELLAR
Identificación del Peticionario	26634621
Matrícula No.	680538
Dirección para Notificación	AV DEL.RIO # 29- 23 LA SIRENA

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. 22354-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22354 DE 10 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267787 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora MARIA BELLANID FLOREZ CUELLAR, identificada con cédula de ciudadanía No. 26634621 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267787-52 de 4 DE DICIEMBRE 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. 680538 Ciclo 3, ubicada en la dirección AV DEL.RIO # 29- 23 , Barrio LA SIRENA en los periodos facturados 2024-10,2024-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE DICIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del consumo que se recuperó en el período de Noviembre y es un consumo que se presentó en el período de Agosto de 2024, considerando que la Empresa le está realizando un cobro extemporáneo, argumenta lo siguiente y solicita revocar la decisión No. 267787-52 4 DE DICIEMBRE DE 2024:

Porque el valor del incremento del consumo del agua es muy alto a los pagos anteriores.

Sustento este Recurso en las siguientes razones: el estrato es muy bajo para ese valor.

somos muy pocas personas para el valor a pagar.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 26 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 Medidor No. H23VA498151 el cual registra una lectura acumulada de 321 m3. instalaciones en buen estado, se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, encontrando que: instalaciones en buen estado, se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, encontrando que: 1. Se revisaron las instalaciones hidráulicas del predio, ninguna de ellas tiene fuga, 2. El medidor registra con normalidad, acometida si fugas.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2024**, facturó los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "*La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario*." Más 33 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de Agosto de 2024, sin embargo se observa que el consumo efectivamente se incrementó y que en el momento de la revisión con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

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

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

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

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

El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

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

- *Observaciones sobre el estado del equipo de medida,*
- *Un espacio para las observaciones de quien atienda la visita.*

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

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período Octubre de 2024 a 18 m3 consumo por promedio por presentarse desviación significativa en el consumo y Noviembre de 2024 al consumo por diferencia de lectura, es decir 24 m3.

En consecuencia, este Departamento REVOCA la decisión inicial y los consumos facturados en los períodos de **OCTUBRE y NOVIEMBRE DE 2024 a 18 y 24 m3** serán objeto de modificación. Quedando así resuelto el recurso de reposición, y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-237311** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	483	11	44	23898	95592	-71694
AJUSTE A LA DECENA	2024-10	483	0	0	-3	-2	-1
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-11	483	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	483	5	22	12869	56622	-43754
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	483	11	44	28311	113245	-84933
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	483	5	22	10863	47796	-36933

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 MARIA

BELLANID FLOREZ CUELLAR en contra de la Resolución No. 267787-52 de 4 DE DICIEMBRE DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 680538 la suma de **-237311**. 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 23 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. 22352-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Recurso No	**22352-52**
Fecha Resolución Recurso	23 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267828 de 4 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA PATRICIA LARGO
Identificación del Peticionario	42063081
Matrícula No.	1539899
Dirección para Notificación	morena.largo@hotmail.com BOSQUES DE SANTA ELENA

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. 22352-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22352 DE 10 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267828 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora MARIA PATRICIA LARGO, identificada con cédula de ciudadanía No. 42063081 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267828-52 de 4 DE DICIEMBRE 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. 1539899 Ciclo 5, ubicada en la dirección AV LAS.AMERICAS # 54- 10 APTO 308 , Barrio BOSQUES DE SANTA ELENA en el periodo facturado 2024-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 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 31 m3 en el periodo de facturación de Noviembre de 2024:

Descripción/Pretensión de la PQR'S

No estoy de acuerdo con ok a respuesta del reclamo 267828, debido 1, no me llamo en hicieron revisión sin presencia y uds son claros al decir q el spro no está habitadp, el consumo es muy alto oara predio dolo y las llaves cerradas. Agradezco retomar mi reclamo ya q no estoy conforme con lo facturado.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 26 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 479 m3, predio solo, no se pudo revisar.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de NOVIEMBRE 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 31 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 NOVIEMBRE DE 2024, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 4 m3.

Lecturas del predio 1539899 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P (52

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	% desv	Tipo Consumo
ACUEDUCTO	2024	Diciembre	479	479	0	8	8	CEROS
ACUEDUCTO	2024	Noviembre	479	448	31	4	6,75	ALTO TERRENO 2
ACUEDUCTO	2024	Octubre	448	445	3	4	-0,25	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Septiembre	445	441	4	5	-0,2	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Agosto	441	437	4	6	-0,33	NORMAL

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **NOVIEMBRE DE 2024 a 4 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 **-203375** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-11	470	0	0	-3	-5	2

AJUSTE A LA DECENA	2024-11	470	0	0	-4	0	-4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-11	470	4	31	6043	46834	-40791
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	470	4	31	8690	67349	-58659
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-11	470	4	31	5101	39534	-34433
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	470	4	31	10295	79786	-69491

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 MARIA PATRICIA LARGO en contra de la Resolución No. 267828-52 de 4 DE DICIEMBRE DE 2024, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 1539899 la suma de **-203375**. 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 23 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. 268068-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ZONA FRANCA INTERNAC USUARIO OPERADOR** 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	**268068-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ZONA FRANCA INTERNAC USUARIO OPERADOR
Matrícula No	1861269
Dirección para Notificación	bparra@zonafrancadepereira.comCAIMALITO - LA CARBONERA

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. 4783203

Resolución No. 268068-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268068 de 3 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 3 DE DICIEMBRE DE 2024 los señores ZONA FRANCA INTERNAC USUARIO OPERADOR identificado con N.I.T. No. 911311215, obrando en calidad de Usuario presentó RECLAMO No. 268068 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1861269 Ciclo: 14 ubicada en:A.COMUN LOTE A. ADMINISTRACION, Barrio CAIMALITO - LA CARBONERA 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Esta AREA COMUN 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.

Se efectuó análisis de los consumos de las cuentas hijas y del totalizador, y observamos que el consumo que se facturó a la matrícula reclamante en el periodo de NOVIEMBRE, corresponde a la diferencia de lectura registrada y al consumo que estaba pendiente por facturar de los períodos de **Mayo y Agosto de 2024**, mientras se realizaba a revisión y determinar la causa de aumento, de lo cual, se cobraron1876 **m³ más 775 m³ de Mayo y 1002 m3 de Agosto de 2024, para un total facturado de 3653 m³.**

Período 2024	Consumo mama	Consumo Hijas	Diferencia	Consumo Facturado al A.C.	Observación
NOV	6639 m³	3367 m³	2972m³	1876 m³	sistema descontar y repartir, .Consumo por diferencia de lectura: **1876 m³** + **1777 m³** de los pendientes =3653 **m³.**

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 9 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Johanny Gil Cardenas como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° 98W002322 el cual registra una lectura acumulada de **183385 m3.** ***Corresponde a la la Zona Franca en Caimalito, se encuentra el macromedidor registrando normalmente, se revisan las instalaciones el primer bloque administrativo de la entrada de la propiedad y no se detectan fugas, como también se revisa el tanque de reserva para emergencias y se observa que la motobomba carga 5 veces seguidas, aquí se le recomienda revisión con geofono pues no se detectan fugas y el tanque permanece en bajo nivel, informan que está condición se presenta hace cerca de un mes, así mismo se revisan los medidores de las bodegas y se detecta lo siguiente: De la bodega 32 el medidor C18LA326153 con lectura 1700 registra con novedad, el medidor de la bodega 16 de matrícula 1944131 no se puede leer pues por su ubicación el agua está estancada, además de que su olor es fetido, y en la bodega 4 la llave de paso del medidor P1515MMRSA77029AA permanece con goteo constante, es decir fuga visible, responsabilidad del usuairo exclusivamente.***

Siendo así las cosas, se aclara que ante las fallas internas que se presenten en los inmuebles, o en las áreas comunes de conjuntos residenciales, edificios, unidades cerradas y demás, y que por sus condiciones se agrupen o modifiquen las condiciones de desarrollo urbanístico, en torno a realizar cerramientos y/o aislamientos de áreas comunes o que se autodenominen de uso privado, la Subgerencia de Operaciones y el Departamento de Agua Potable, *considera lo siguiente.*

La administración de la Propiedad Horizontal en este caso la zona Franca, debe velar por el

cuidado y mantenimiento de las redes internas de cada unidad residencial, y suspender provisionalmente el servicio para reparar fugas y daños, así, lo ha conceptuado la **Superintendencia de Servicios Públicos:**

"CONCEPTO 231 DE 2010, Radicado No.: 20101300312691, Conforme a las anteriores disposiciones, es claro que el mantenimiento, reparación o reposición de las acometidas, medidores y redes internas, para los servicios públicos de acueducto y alcantarillado, es responsabilidad de los suscriptores o usuarios. En cambio, el mantenimiento y reparación de las redes públicas de acueducto y alcantarillado, es responsabilidad del prestador de servicios públicos".

Habiendo explicado lo anterior, en el caso específico es una esta acción técnica a nivel interno, y aunque es totalmente coherente con la responsabilidad del prestador de coadyuvar a sus usuarios cuando se presenten fallas del servicio, no es competencia de la Empresa las adecuación de las instalaciones internas, adicional a ello, es pertinente aclarar que es la administración del conjunto la que debe tomar las medidas necesarias que le permitan preservar y garantizar a los habitantes de la unidad la prestación del servicio, por lo tanto, se le sugiere asesorarse de forma particular del personal idóneo, que le permita evaluar y adecuar el servicio y la prestación de mismo a nivel interno.

Teniendo en cuenta lo expuesto anteriormente, se observa que el consumo efectivamente se incrementó en el periodo de Mayo 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 de Mayo, actuando de conformidad con el **artículo 149 de la Ley 142 de 1994.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1861269** por la Empresa, respecto al período de **NOVIEMBRE de 2024 por 3653 m³, se debe modificar,** por parte de éste Departamento, se reliquida **de 3653 m³ a 2878 m³,** que fue el excedente que resultó para el área común después del operar el descontar y repartir.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-2672060** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	470	0	0	-2	-3	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	470	2852	3627	6196084	7879803	-1683719
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-11	470	2852	3627	3637101	4625444	-988343

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."*

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).

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 ZONA FRANCA INTERNAC USUARIO OPERADOR identificado con N.I.T. No. 911311215 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 los señores ZONA FRANCA INTERNAC USUARIO OPERADOR enviando citación a Correo Electrónico:, bparra@zonafrancadepereira.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ZONA FRANCA INTERNAC USUARIO OPERADOR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1861269 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 23 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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. 268080-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**268080-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ALCIDES AGUDELO
Matrícula No	19628619
Dirección para Notificación	MZ 12 CS 19 PS 3POBLADO 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. 4783207

Resolución No. 268080-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268080 de 3 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 3 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor ALCIDES AGUDELO identificado con C.C. No. 80364727, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268080 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19628619 Ciclo: 5 ubicada en:MZ 12 CS 19 PS 3 , Barrio POBLADO II 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 definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Alcides Agudelo 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° H21VA128773 el cual registra una lectura acumulada de **99999 m3***. **Se observa en terreno, que el predio se encuentra desocupado, ademas, se reviso instalaciones y no existen fugas, el medidor que le corresponde al predio es el H21VA128763 con lectura 99999, medidor mal instalado.***

Siendo así las cosas, se establece que el inmueble se encuentra con ocupación, y se concluyó que el medidor del predio se encontraba trocado con el medidor de la MZ 5 Cs 19, por lo tanto, se reportó como realmente se encuentran los medidores para ser ajustados en el sistema de información comercial así:

- MATRÍCULA **19628619**, ubicado en **MZ 12 CS 19 PS 3 Barrio POBLADO II - EL POBLADO**, le corresponde el **MEDIDOR H21VA128763**, LECTURA **99999 m^3**.
- MATRÍCULA 1852649, ubicado en CR 33 A # 34 C- 03 MZ 5 CS 19 Barrio SAMARIA I - EL POBLADO, le corresponde el MEDIDOR H21VA128773, LECTURA 411 m^3

Por lo tanto, mediante la solicitud **No.4832496** del 23 de Diciembre de 2024, se solicita al Grupo de CPNT- Departamento de Medición, para realizar la grabación correcta del número de los medidores a las dos matrículas, como se encuentran en el terreno.

En consecuencia, se procede a actualizar la información registrada para ambos predios y su modificación se evidenciará en la próxima facturación, sin embargo, se corrobora que las

lecturas están registradas correctamente y el cobro del cargo fijo no será modificado, porque el inmueble cuenta con la disponibilidad permanente del servicio y su cobro es correcto.

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 ALCIDES AGUDELO identificado con C.C. No. 80364727 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 ALCIDES AGUDELO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 12 CS 19 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALCIDES AGUDELO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19628619 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 23 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. 268056-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBA LYDA ESCOBAR MONTOYA** 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	**268056-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ALBA LYDA ESCOBAR MONTOYA
Matrícula No	268094
Dirección para Notificación	CR 15 BIS # 23- 32CENTENARIO

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. 4783026

Resolución No. 268056-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268056 de 3 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 3 DE DICIEMBRE DE 2024 la señora ALBA LYDA ESCOBAR MONTOYA identificado con C.C. No. 30297525, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268056 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 268094 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 15 BIS # 23- 32 BAJOS, Barrio CENTENARIO 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 4 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilsidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRSA114506AA el cual registra una lectura acumulada de **404 m3**. ***Se llama al teléfono de la usuaria, la cual, no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra desocupado, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.*** Asì las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
NOV	404 m^3	404 m^3	1 m^3	40 m^3	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, **1 m^3 + 39 m^3 total: 40 m^3** (Art. 146-Ley 142/94) total consumo acumulado,
JUNIO	403 m^3	363 m^3	40 m^3	1 m^3	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación **39 m^3**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al período de **NOVIEMBRE de 2024** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Junio de 2024,** la diferencia de lectura fue de **40 m^3**, y solo se cobraron por promedio **1 m^3** dejando pendiente **39 m^3**, así las cosas para el periodo de **NOVIEMBRE** la diferencia de lectura fue de **1 m^3** más **39 m^3** por consumo acumulado para un total de **40 m^3**,

una vez verificado que las instalaciones se encuentran en buen estado, se concluye, los mismos son producto de la utilización del servicio, 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, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.**

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, se informo para realizar las visitas los dias 11/1/24 y 10/7/24 no fueron atendidas por el usuario, razón por la cual, se confirmó el consumo y se facturó el consumo pendiente el periodo anterior, Se adjunta la revisión previa a la facturación, así:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Radicado : 4805664
Fecha Atencion : 13/12/2024, 03:09:18 PM
Nombre Propietario : ESCOBAR MONTOYA ALBA-LYDA
Direccion : CR 15 BIS # 23- 32
Barrio : CENTENARIO
Predio : 268094

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 404
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Predio desocupado medidor no registra

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 21 90015128721

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.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

Artículo 146 de la Ley 142 de 1994: *"La medición del consumo, y el precio en el contrato. La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se*

empleen para ello los instrumentos de medida que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ALBA LYDA ESCOBAR MONTOYA identificado con C.C. No. 30297525 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 ALBA LYDA ESCOBAR MONTOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 BIS # 23- 32 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: ALBA LYDA ESCOBAR MONTOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 268094 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 23 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. 268092-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JHONY ALEJANDRO UPEGUI ACEVEDO** 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	**268092-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JHONY ALEJANDRO UPEGUI ACEVEDO
Matrícula No	19633338
Dirección para Notificación	alejoupegui17@gmail.comSAN JOAQUIN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4784267

Resolución No. 268092-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268092 de 3 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 3 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor JHONY ALEJANDRO UPEGUI ACEVEDO identificado con C.C. No. 1112787116, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268092 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19633338 Ciclo: 10 ubicada en:CL 82 # 38 - 70 TORRE D APTO 504 CONJUNTO RESIDENCIAL PALO VERDE, Barrio SAN JOAQUIN 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° A21FA734200 el cual registra una lectura acumulada de ***118 m3. Se llama al teléfono del usuario, el 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.***

Asì las cosas, se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de MAYO de 2024, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir de **112 m³** que registró el equipo de medida se facturaron **2 m³**, quedando pendiente por facturar **110 m³**, y para el período de Noviembre de 2024 se desplazó el personal de facturación, se informo para realizar las visitas los dias 10/29/24 y 10/2/24 no fueron atendidas por el usuario, sin embargo se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio y a los **2 m³** que registró el equipo de medida en NOVIEMBRE se le agregaron **110 m³** de los dejados de facturar en el período de Mayo, para **un total de consumo facturado de 112 m³**, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

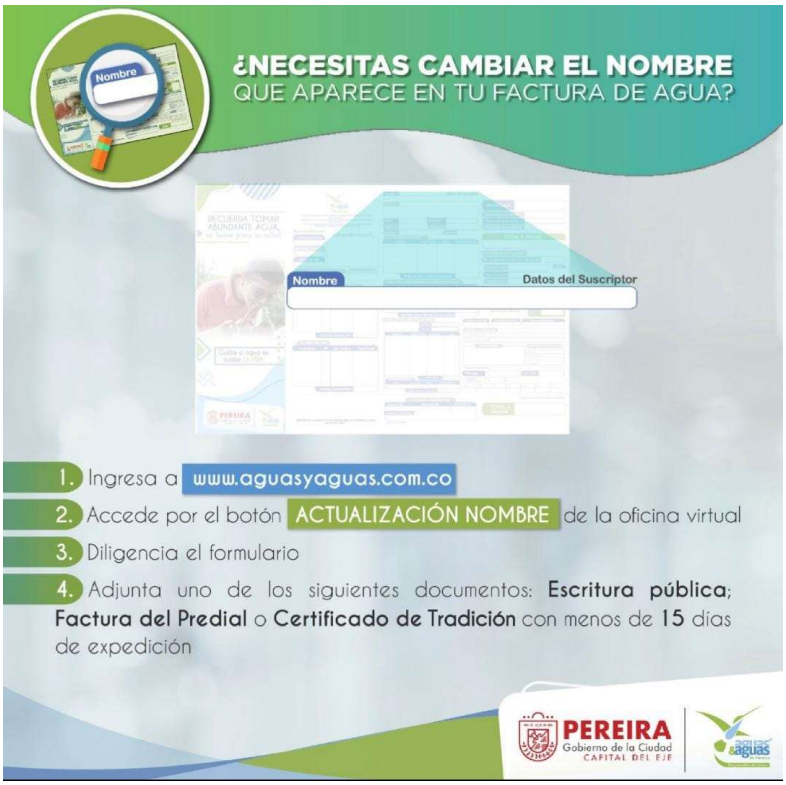
Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos, además es importante hacer un uso racional del servicio.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el periodo de Noviembre de 2024, cobrando el consumo que registró el medidor en este periodo, es decir **2 m^3**

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **NOVIEMBRE de 2024, l**a reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-522089** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	470	2	112	4345	243324	-238979
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	470	2	112	5147	288259	-283111
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-11	470	0	0	-1	0	-1
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	470	0	0	0	-3	3

Ahora bien, en referencia a los requisitos para realizar el Cambio de usuario, este Departamento le informa que, para realizar dicho trámite lo puede realizar por la página de la Empresa, anexando la documentación requerida, así:



Si requiere nuestra asesoría, realizar de nuevo la solicitud, adjuntando la documentación requerida para realizar el trámite.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

desviaciones, las diferencias entre los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor según sea el caso.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JHONY ALEJANDRO UPEGUI ACEVEDO identificado con C.C. No. 1112787116 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 JHONY ALEJANDRO UPEGUI ACEVEDO enviando citación a Correo Electrónico:, alejoupegui17@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JHONY ALEJANDRO UPEGUI ACEVEDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19633338 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 23 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 268053-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BEATRIZ ELENA GARCIA MUÑOZ** 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	**268053-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	BEATRIZ ELENA GARCIA MUÑOZ
Matrícula No	19542956
Dirección para Notificación	BARRIO LAS COLONIAS CASA 27GALICIA BAJA

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. 4783022

Resolución No. 268053-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268053 de 3 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 3 DE DICIEMBRE DE 2024 el (la) señor(a) BEATRIZ ELENA GARCIA MUÑOZ identificado con C.C. No. 21815995, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268053 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19542956 Ciclo: 14 ubicada en:CS 16 COMUNIDAD LAS COLONIAS II, Barrio ESTACION VILLEGAS 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Alexander Guapacha como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1315MMCEL40200AA el cual registra una lectura acumulada de **1165 m3**. ***Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, predio está desocupado.***

Asì las cosas, se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en los períodos de ABRIL y MAYO de 2024, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir, en ABRIL de **84 m³** que registró el equipo de medida se facturaron **14 m³**, quedando pendiente por facturar **70 m³**, y en MAYO de **60 m³** que registró el equipo de medida se facturaron **14 m³**, quedando pendiente por facturar **46 m³**, y para el período de Noviembre de 2024 se desplazó el personal de facturación, se revisó y no se encontraron daños de agua., sin embargo se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio y a los **2 m³** que registró el equipo de medida en NOVIEMBRE se le agregaron **110 m³** de los dejados de facturar en el período de Mayo, para **un total de consumo facturado de 112 m³**, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 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.

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar los periodos de Octubre y Noviembre de 2024, cobrando el consumo que registró el medidor en este periodo, es decir **2 m³** y **1 m³** respectivamente

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en los períodos de **OCTUBRE** y **NOVIEMBRE de 2024,** la reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-475030** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-10	470	2	13	-3562	-23153	19591
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	470	1	47	2173	102109	-99937
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-11	470	1	13	-1781	-23153	21372
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-10	470	2	13	-3007	-19544	16537
AJUSTE A LA DECENA	2024-10	470	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	470	2	72	4345	156423	-152078
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-11	470	1	13	-1503	-19544	18041
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	470	1	47	2574	120966	-118392
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	470	2	72	5147	185309	-180162
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-10	470	0	0	0	-1	1

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por BEATRIZ ELENA GARCIA MUÑOZ identificado con C.C. No. 21815995 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 BEATRIZ ELENA GARCIA MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, BARRIO LAS COLONIAS CASA 27 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago

total o parcial, ordenar a: BEATRIZ ELENA GARCIA MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19542956 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 23 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. 268110-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**268110-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JORGE ANTONIO DIAZ
Matrícula No	500819
Dirección para Notificación	jadv1571@hotmail.comNUEVO CAIMALIITO

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. 4786252

Resolución No. 268110-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268110 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 señor JORGE ANTONIO DIAZ identificado con C.C. No. 93472502, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268110 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 500819 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: VIA LA.VIRGINIA Casa 392 (CAIMALITO CENTRO), Barrio NUEVO CAIMALIITO 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 6 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) Zenobia lopez como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA106839AA el cual registra una lectura acumulada de ***1874 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, no fugas, medidor no registra consumo con llaves cerradas.***

Asì las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio reclamante, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
NOV	1859 m^3	1824 m^3	35 m^3	178 m^3	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, **35 m^3 + 143 m^3 total: 178 m^3** (Art. 146-Ley 142/94) total consumo acumulado, dejando **200 m^3** pendientes
JULIO	1724 m^3	1358 m^3	365 m^3	22 m^3	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación **343 m^3**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al período de **NOVIEMBRE de 2024** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en

el período de **Julio de 2024,** la diferencia de lectura fue de **365 m³**, y solo se cobraron por promedio **22 m³** dejando pendiente **343 m³**, así las cosas para el periodo de **NOVIEMBRE** la diferencia de lectura fue de **35 m³** más **143 m³** por consumo acumulado para un total de **178 m³**, una vez verificado que las instalaciones se encuentran en buen estado, se concluye, los mismos son producto de la utilización del servicio, 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, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.**

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, se revisó y se encontró predio solo medidor no registra, razón por la cual, se confirmó el consumo y se facturó el consumo pendiente el periodo anterior, Se adjunta la revisión previa a la facturación, así:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Radicado : 4323558
Fecha Atencion : 26/07/2024, 01:36:31 PM
Nombre Propietario : JORGE ANTONIO DIAZ VILLADA
Direccion : VIA LA.VIRGINIA
Barrio : NUEVO CAIMALIITO
Predio : 500819

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 1724
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Predio solo medidor no registra

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 26 900151287 26

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

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.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JORGE ANTONIO DIAZ identificado con C.C. No. 93472502 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 JORGE ANTONIO DIAZ enviando citación a Correo Electrónico:, jadv1571@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE ANTONIO DIAZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 500819 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 23 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. 268116-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PEDRO LUIS OLMEDO VALENCIA** 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	**268116-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	PEDRO LUIS OLMEDO VALENCIA
Matrícula No	19620394
Dirección para Notificación	pedrooviedo624@gmail.comMIRADOR 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. 4786254

Resolución No. 268116-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268116 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 señor PEDRO LUIS OLMEDO VALENCIA identificado con C.C. No. 1087988833, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268116 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19620394 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: CL 67 # 1 A - 31 MZ 19 CS 6 MIRADOR DE LLANO GRANDE, 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 6 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° A17FA237106 el cual registra una lectura acumulada de **638 m3**. ***Se llama al teléfono del usuario, el cual, no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **NOVIEMBRE de 2024** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio, y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **23 m³**, en el periodo de Noviembre avanzó de **601 m³** a **624 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:

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.

Cabe anotar que, la disminución en los consumos del periodo de Noviembre al periodo de Diciembre de 2024, corrobora la ausencia de fugas y daños en el predio.

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

Se le recomienda al usuario hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio ya que <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la empresa no responde por dichos consumos</u>, 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 PEDRO LUIS OLMEDO VALENCIA identificado con C.C. No. 1087988833 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 PEDRO LUIS OLMEDO VALENCIA enviando citación a Correo Electrónico:, pedrooviedo624@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: PEDRO LUIS OLMEDO VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19620394 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 23 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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. 268101-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARMEN ARELYS RIOS CONTRERAS** 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	**268101-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	CARMEN ARELYS RIOS CONTRERAS
Matrícula No	1287317
Dirección para Notificación	MZ 17 CS 16CORALES

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. 4785593

Resolución No. 268101-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268101 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 la señora CARMEN ARELYS RIOS CONTRERAS identificado con C.C. No. 37898577, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268101 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1287317 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 17 CS 16 , Barrio CORALES 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, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) Carmen Arelis como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA42125AA el cual registra una lectura acumulada de ____ m3. ***Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, viven tres personas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **NOVIEMBRE de 2024** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio, y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **19 m³**, en el periodo de Noviembre avanzó de **1050 m³** a **1069 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en el periodo reclamado, así:

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.

Cabe anotar que, la disminución en los consumos del periodo de Noviembre al periodo de Diciembre de 2024, corrobora la ausencia de fugas y daños en el predio.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CARMEN ARELYS RIOS CONTRERAS identificado con C.C. No. 37898577 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 CARMEN ARELYS RIOS CONTRERAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 17 CS 16 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CARMEN ARELYS RIOS CONTRERAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1287317 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 23 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 268122-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALCIBIADES ALVARAN ACEVEDO** 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	**268122-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ALCIBIADES ALVARAN ACEVEDO
Matrícula No	19554981
Dirección para Notificación	MZ 44 CS 3 AVILLA 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. 4786524

Resolución No. 268122-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268122 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 señor ALCIBIADES ALVARAN ACEVEDO identificado con C.C. No. 1308621, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268122 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19554981 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 44 CS 3 A , Barrio VILLA SANTANA INTERMEDIO 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 liquidación, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Alcibiades Alvarán Acevedo como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° H24VA185823 el cual registra una lectura acumulada de **16 m3*. No se observa conexiónes fraudulentas en la acometida del predio reclamante, ademas, se reviso instalaciones y no existen fugas***. Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa, en los periodos de **AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2024,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de 13 **m^3, 12 m^3** y **13 m^3** respectivamente**,** en **Agosto** avanzó de **1595 m^3 a 1608 m^3**, en **Septiembre** avanzó de **1608 m^3 a 1620 m^3** en **Julio** avanzó de **1620 m^3 a 1633 m^3,** prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

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 los consumos facturados son proporcionales a <u>las diferencias de lecturas arrojadas por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumos,</u> no estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

Por otro lado, ante la imposibilidad de una lectura correcta, al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo de **NOVIEMBRE de 2024,** no se ha facturado el consumo correcto por estar con la condición **MEDIDOR RECIEN CAMBIADO**, y la empresa ha facturado y liquidado consumo por **13 m³**, siendo este el Consumo Promedio de acuerdo al histórico de consumos del predio, sin ser este un consumo promedio errado y de acuerdo a lo registrado por el equipo técnico , lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los periodos de **AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2024, SON CORRECTOS** y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 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 ALCIBIADES ALVARAN ACEVEDO identificado con C.C. No. 1308621 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 ALCIBIADES ALVARAN ACEVEDO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 44 CS 3 A haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALCIBIADES ALVARAN ACEVEDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19554981 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 23 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 268115-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NIDIA RENDON** 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	**268115-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	NIDIA RENDON
Matrícula No	1238906
Dirección para Notificación	edificiotorrecoral2019@gmail.comPOR AV DE LAS AMERICAS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4787939

Resolución No. 268115-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268115 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 la señora NIDIA RENDON identificado con C.C. No. 42132140, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 268115 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1238906 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CR 21 # 82- 60 CR 21 # 82-60 AV.SUR, Barrio POR AV DE LAS AMERICAS 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)

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

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

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

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha

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

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 20 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Jonathan Murillo 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° C20FE002280 el cual registra una lectura acumulada de 1386 m3. Con observacion: **"Estando en el edificio torre coral se encuentra el macromedidor registrando, se revisan las instalaciones como portería el salón social con su cocineta y el tanque de reserva subterráneo donde no se detectan fugas, Así mismo se revisan los medidores de los 34 apartamentos y se observa lo siguiente: Los medidores de las matrículas 1517598 y 1517812 no registran y el medidor de la matrícula 1517648 del apartamento 602 está por cambio de tecnología, el medidor de la matrícula 1517580 está desocupado y suspendido de la red interna del edificio".**

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1238906**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	207 m3	173 m3	34 MT3	34 MT3	Correcto diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94

Se aclara que la empresa el día 9 de Diciembre inicio el debido proceso para el cambio de medidor por avance tecnológico de las cuantas hijas 1517598-1517648-1517812 aclarando que son los propietarios quienes deben autorizar el cambio.

Radicación BPM

Predio 1517598 Número 4792198

Proceso 10309 INSTALACION DE MEDIDOR Clase 2 CAMBIO DE TECNOLOGIA

Area MEDICION Núm. ref Tipo solicitante Id Solicitante

Responsable TODOS Solicitante 0 0

Fecha 9/12/2024 10:28:50 a. m. Vence 12/12/2024 10:28:59 a. Usuario evelez EDWIN VELEZ TORO

Observaciones 9 DICIEMBRE 2024 CICLO 11 CAMBIO DE TECNOLOGIA

Tarea actual 1160 (10309) ENVIO POR CORREO CERTIFICADO Estado EN PROCESO

Prioridad NORMAL % Ejecución 3,00 Radicado Web

Observaciones Seguimiento Ver Proceso Anexos Datos Radicación >> Ver Textos

Estado : Consultando Registro: (1/1)

Predio 1517648 Número 4792199

Proceso 10309 INSTALACION DE MEDIDOR Clase 2 CAMBIO DE TECNOLOGIA

Area MEDICION Núm. ref Tipo solicitante Id Solicitante

Responsable TODOS Solicitante 0 0

Fecha 9/12/2024 10:28:50 a. m. Vence 12/12/2024 10:28:59 a. Usuario evelez EDWIN VELEZ TORO

Observaciones 9 DICIEMBRE 2024 CICLO 11 CAMBIO DE TECNOLOGIA

Tarea actual 1160 (10309) ENVIO POR CORREO CERTIFICADO Estado EN PROCESO

Prioridad NORMAL % Ejecución 3,00 Radicado Web

Observaciones Seguimiento Ver Proceso Anexos Datos Radicación >> Ver Textos

El predio con MATRICULA 19589794 ubicado en la dirección AV LAS AMERICAS # 82 - 60 APTO 105 se encuentra registrando en la cuenta mama 924613

Predio 1517812 Número 4792200

Proceso 10309 INSTALACION DE MEDIDOR Clase 2 CAMBIO DE TECNOLOGIA

Area MEDICION Núm. ref Tipo solicitante Id Solicitante

Responsable TODOS Solicitante 0 0

Fecha 9/12/2024 10:28:50 a. m. Vence 12/12/2024 10:28:59 a. Usuario evelez EDWIN VELEZ TORO

Observaciones 9 DICIEMBRE 2024 CICLO 11 CAMBIO DE TECNOLOGIA

Tarea actual 1160 (10309) ENVIO POR CORREO CERTIFICADO Estado EN PROCESO

Prioridad NORMAL % Ejecución 3,00 Radicado Web

Observaciones Seguimiento Ver Proceso Anexos Datos Radicación >> Ver Textos

Estado : Consultando Registro: (1/1)

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente de cada medidor y no por el nivel de ocupamiento, toda vez que la utilización adecuada del servicio o las diferentes medidas tomadas por cada predio son diferentes.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1238906** por la Empresa, respecto al período de **NOVIEMBRE DE 2024,** son correctos, (pues se está facturando de acuerdo con diferencia de lectura del totalizador y las instalaciones hidráulicas del área común se encuentran en buen estado, se concluye que al no existir daños o situaciones que justifiquen el incremento del consumo, los mismos son producto de la utilización del servicio, 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

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.*

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

35. ***Multiusuarios.*** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general

constituida por dos o más unidades independientes.

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

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

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

(Decreto 302 de 2000, art. 16, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 5).

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por NIDIA RENDON identificado con C.C. No. 42132140 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) NIDIA RENDON enviando citación a Correo Electrónico:, edificiotorrecoral2019@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NIDIA RENDON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1238906 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 23 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. 268128-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS FERNANDO CORREA FRANCO** 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	**268128-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO CORREA FRANCO
Matrícula No	269142
Dirección para Notificación	melva7546@msn.comCENTENARIO

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. 4786900

Resolución No. 268128-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268128 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 señor LUIS FERNANDO CORREA FRANCO identificado con C.C. No. 10121277, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268128 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 269142 Ciclo: 4 ubicada en:CR 16 # 23- 36 , Barrio CENTENARIO 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participóFREDDY 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° P0915MMCCA103632AA el cual registra una lectura acumulada de **1294 m3.** ***Se llama al teléfono del usuario, el cual, no contesta, se visita predio y se averigua con los residentes del sector, los cuales manifiestan que dicho predio, se encuentra desocupado, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.*** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura del periodo reclamado.

Con relación al consumo facturado, para el Periodo de **NOVIEMBRE de 2024** se registró **5 m³** que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación sin observación**,** se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar el Periodo de Noviembre de 2024, para el predio de matrícula **Nro. 269142** se debió facturar la diferencia de lectura, que para este periodo es de **1 m³***,* estando el predio con bajo consumo este periodo, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio con bajo consumo en el periodo reclamado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 269142** por la Empresa, respecto al período de **NOVIEMBRE de 2024, NO ES CORRECTO**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Noviembre de 2024 de 5 m³ a 1 m³**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-30130** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	414	0	0	-1	0	-1
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-11	414	1	5	1275	6376	-5101
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-11	414	1	5	1511	7554	-6043
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	414	1	5	2574	12869	-10295
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	414	1	5	2173	10863	-8690

Cabe anotar que, el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 154 de la ley 142 de 1994*, cuarto inciso: "En ningún caso proceden reclamaciones*

contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS FERNANDO CORREA FRANCO identificado con C.C. No. 10121277 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 LUIS FERNANDO CORREA FRANCO enviando citación a Correo Electrónico:, melva7546@msn.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS FERNANDO CORREA FRANCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 269142 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 23 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 268137-52 de 26 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NICOLAS 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	**268137-52**
Fecha Resolución	26 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	NICOLAS BEDOYA
Matrícula No	33381
Dirección para Notificación	CR 3 # 9- 05ALCAZARES

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. 4787903

Resolución No. 268137-52

DE: 24 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268137 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 señor NICOLAS BEDOYA identificado con C.C. No. 19317663, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268137 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 33381 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 3 # 9- 05 , Barrio ALCAZARES 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 6 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Nicolás Bedoya como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° C16LA327934AA el cual registra una lectura acumulada de **2725 m3**. ***No se pudo revisar el tanque de reserva. Ya que es de difícil acceso, m*edidor registra**. Situaciòn que evidencia una fuga externa, como posible causal del incremento en los consumos reclamados.

Así las cosas, al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo de **NOVIEMBRE de 2024,** no se ha facturado el consumo correcto por estar con la condición **CONSUMO PENDIENTE POR FACTURAR**, y la empresa ha facturado y liquidado consumo dejando pendientes por facturar **52 m³**, facturando el periodo reclamado por **25 m³**, ,siendo este el Consumo Promedio de acuerdo al histórico de consumos del predio, sin ser este un consumo promedio errado y de acuerdo a lo registrado por el equipo técnico , lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

Constituye igualmente fundamento jurídico de la presente providencia lo dispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, que al tenor literal preceptúa: *"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."

Asì las cosas, y en cumplimiento del debido proceso, se adjunta la revisión previa a la facturación que informa así;

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Radicado : 4734233
Fecha Atencion : 13/11/2024, 10:53:26 AM
Nombre Propietario : BEDOYA HENAO MARIA-BENIGNA-ISTMEN
Direccion : CR 3 # 9- 05
Barrio : ALCAZARES
Predio : 33381

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 2727
No. Habitantes : 3

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Revisé no encontré ninguna fuga el señor me dijo que mantiene muy pendiente de los de los sistemas hidráulicos sí anteriormente hubo un daño cuando le instalaron el medidor se lo instalaron mal y botó mucha agua pero ya fue cuadrado está normal todo

Usuario : Nicolás Bedoya henao
Cedula : 19317663
Telefono : 3154183151

Firma Usuario atendio :

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

Cabe anotar que, no se evidencia registro alguno en la información del predio, en referencia a la fuga referenciada en su solicitud.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 33381** por la Empresa, respecto al Periodo de **NOVIEMBRE de 2024, ES CORRECTO**, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por NICOLAS BEDOYA identificado con C.C. No. 19317663 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 NICOLAS BEDOYA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 # 9- 05 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: NICOLAS BEDOYA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 33381 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 24 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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. 268125-52 de 26 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **juan guillermo quintero escobar** 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	**268125-52**
Fecha Resolución	26 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	juan guillermo quintero escobar
Matrícula No	1232115
Dirección para Notificación	CL 19 # 2- 53SANTA TERESITA

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. 4786521

Resolución No. 268125-52

DE: 24 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268125 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 señor juan guillermo quintero escobar identificado con C.C. No. 10114294, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268125 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1232115 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 19 # 2- 53 , Barrio SANTA TERESITA 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, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 5 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H24VA081249 el cual registra una lectura acumulada de 1 ***m3. Se llama al teléfono del usuario, el cual manifiesta, que no está cerca del predio reclamante. Ademas argumentó, que el predio, se encuentra desocupado, se visitó predio y se averigua con los residentes del sector, los cuales manifiestan, que dicho predio se encuentra desocupado, Se observa medidor durante 5 minutos y no registra.*** y de acuerdo a nuestro Sistema de Información Comercial en virtud de lo solicitado en referencia al cambio y cobro del medidor, se evidencia la instalación del equipo de medida por AVANCE TECNOLOGICO en el cual, la empresa contratista instaló el equipo de medida ALTAIR Clase R160 y con Nro**. H24VA081249**, en el predio ubicado en CL 19 # 2- 53 Sector SANTA TERESITA - RIO OTUN, garantizando con ello para las partes el derecho a la Lectura y su correspondiente facturación de conformidad con el Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. Se adjunta la tirilla del proceso realizado,asì:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10309) INSTALACION DE MEDIDOR

Radicado : 4254340
Fecha Visita : 03/10/2024, 09:38:46 AM
Nombre : FLOR ELISA RODAS
Direccion : CL 19 # 2- 53
Barrio : SANTA TERESITA
Predio : 1232115

INSTALACION

Quien Atendio La Visita : Otros
Autoriza : SI
Numero de Cuotas : 36
Estado del Predio : Predio Solo
Tiene Certificado : NO
Lectura inicial : 953
Telefono : 3343150
Nombre Quien Recibe Medidor : Rosa Albares Bedoya
Cedula de Quien Recibe : 24926556
Medidor Viejo : 1215MMCMX21370AA
Medidor Nuevo : H24VA081249
:

DATOS DE INSTALACIÓN - RECURSOS

Recurso : 90000000 - MEDIDOR EN CONSIGNACION
Cantidad : 1

Recurso : 1570300175 - MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR
Cantidad : 1

OBSERVACION
Q

Bajo la gravedad de juramento, firmo la orden de trabajo dando testimonio de la posición del usuario.

Estado Predio : Rehusa firma

Continuando, se evidencia en nuestro Sistema de Información Comercial, los costos del medidor y la instalación Domiciliaria realizada en el predio, objeto del reclamo, están diferidas a 36 cuotas y el IVA a 1 cuota, de los que ya se han facturado 3 cuotas, así:

Primer Nombre		Nombre Predio	FLOR ELISA RODAS	Dirección	CL 19 # 2- 53
Segundo Nombre		Nit Predio		Cédula Predio	
Primer Apellido		E-Mail		Dirección Ayuda	
Segundo Apellido		Barrio	SANTA TERESITA - RIO OTUN	Ciclo	CICLOS 3 — Ruta RUTA 7
Num. Integración	0	Act Econ	VIVIENDA FAMILIAR	Sector Hidraúlico	2.06B-San Teresita Oriente

Resumen | Medidores | Otros cobros

Diferidos | Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Año ii	Mes inicial	Valor cuota	Valor	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas
Servicio : ACUEDUCTO													
39164351	INST.DOM ACUEDUCTO	5/10/2024	DIFER	VIGENTE	2024	Septie	2024	Septiembre	$ 1,274.91	$ 40,092.00	$ 42,072.19	$ 37,147.35	36
39164351	IVA	5/10/2024	DIFER	CANCELADO	2024	Septie	2024	Septiembre	$ 7,617.48	$ 7,617.48	$ 0.00	$ 0.00	1
										$ 47,709.48	$ 42,072.19		
Servicio : MEDIDOR													
39164351	MEDIDOR	5/10/2024	DIFER	VIGENTE	2024	Septie	2024	Septiembre	$ 7,985.24	$ 220,877.31	$ 263,513.05	$ 206,649.76	36
39164351	IVA MEDIDOR	5/10/2024	DIFER	CANCELADO	2024	Septie	2024	Septiembre	$ 41,966.69	$ 41,966.69	$ 0.00	$ 0.00	1
										$ 262,844.0	$ 263,513.05		
										$ 310,553.4	$ 305,585.24		

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

de la Empresa, se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1232115** por la Empresa, respecto a los cobros en los periodos de **NOVIEMBRE de 2024**, por la instalación Domiciliaria y medidor ya instalado en el predio, **SON CORRECTOS**, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los cobros, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.** Es requisito contar contar con un medidor que cumpla las condiciones técnicas exigidas por la Empresa, al encontrarse activa en el sistema comercial, y antes de realizar el cambio se efectuó el debido proceso, y el usuario no manifestó la oposición al cambio, razon por la cual se actuó como lo faculta la legislación colombiana, artículo 144 de la Ley 142 de 1994

Cabe anotar que, a diferencia de las otras dos matriculas referenciadas en su solicitud y en proceso de retiro, para esta matricula no hay radicación alguna para su retiro definitivo, razón por la cual, se le recuerda que para retirar definitivamente la matricula, debe cumplir los siguientes requisitos, así:

- Autorización escrita del propietario del predio o persona autorizada, solicitando el retiro de la matrícula.
- fotocopia de la escritura o certificado de tradición con fecha de expedición máximo 15 días.
- fotocopia de la cedula de ciudadanía del propietario.
- fotocopia de la factura de servicios públicos cancelada, estar al dia por todo concepto, es decir a paz y salvo.
- solicitar los primeros cinco (5) días hábiles de la emisión de la factura.
  Solicitar factura para cancelar el costo del retiro por **$34.000.00**

Cabe anotar que, los documentos se deben radicar en las oficinas de Atención al Usuario ubicadas en el Edificio Torre Central Local 309.

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 144.- ***de los medidores individuales****. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumento s 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.*

*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 de terminar 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." (…)*

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 juan guillermo quintero escobar identificado con C.C. No. 10114294 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor juan guillermo quintero escobar enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 19 # 2-53 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: juan guillermo quintero escobar la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1232115 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 24 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos

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. 268114-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YENNY PAOLA CHAPARRO** 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	**268114-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	YENNY PAOLA CHAPARRO
Matrícula No	1920297
Dirección para Notificación	condominiosanjosedos@gmail.comCERRITOS

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. 4786536

Resolución No. 268114-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268114 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 la señora YENNY PAOLA CHAPARRO identificado con C.C. No. 1088255547, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268114 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1920297 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: VIA ENTRADA.PUEBLITO.CAFETERO A.COMUN CONJUNTO RESIDENCIAL SANJOSE DE LAS VILLAS ETAPA II, Barrio CERRITOS 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)

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

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

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

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

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para

registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Ahora bien, de acuerdo a lo solicitado en referencia al Totalizador del predio con matrícula No. **1920297** con **84 Matriculas hijas**, y en referencia a la pretensión de retirar el cobro por la prestación del servicio de alcantarillado al predio **CONJUNTO RESIDENCIAL SAN JOSE DE LAS VILLAS ETAPA II AREA COMUN** ubicado en VIA ENTRADA.PUEBLITO.CAFETERO, nos permitimos precisar, que el predio está utilizando el servicio de acueducto suministrado y facturado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. y de lo cual está registrado su ingreso en el Sistema de Información por parte del Departamento de Matriculas desde **JULIO de 2013** y se factura el cobro del alcantarillado desde **Abril de 2014**.

Asì las cosas, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Jorge Humberto Arango como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° H21LF000240 el cual registra una lectura acumulada de **37286 m3**. ***Estando.en el conjunto San José 2 se encuentra el macromedidor registrando, ahora en lo concerniente a las aguas negras cada conjunto (1,2,y 3). tiene su caja de inspección que es trasladada en tubería interna de los conjuntos a la estación central o principal ubicada en san José 3, aquí en está planta de bombeo utilizan filtros para luego impulsar el líquido hacia fuera de los conjuntos y bien a recalar en la camara de los lados del sector de coralina.***

Consagra el **DECRETO 1077 DE 2015 en el ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 4, Que,** porque los inmuebles deberán estar conectados al sistema público de alcantarillado, cuando se pretenda la conexión del servicio de acueducto.

De acuerdo con lo establecido en el **ARTÍCULO 2.3.1.3.2.2.6. numeral 5**, mediante el cual se reglamenta la prestación de los servicios públicos de acueducto y alcantarillando se exceptúan de la vinculación como usuarios del servicio de alcantarillado a aquellos usuarios que cuentan con un sistema de tratamiento y disposición final adecuada de aguas residuales debidamente aprobada por la autoridad ambiental competente, cuando, no obstante, ser usuario o suscriptor del servicio de acueducto, no exista red de alcantarillado en la zona del inmueble. *(Decreto 302 de 2000, art. 7).*

El servicio de alcantarillado prestado por parte de la Empresa, lo integran: el Conjunto *de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conforman el sistema de evacuación y transporte de las aguas lluvias, residuales o combinadas de una comunidad y al cual descargan las acometidas de alcantarillado de los inmuebles, Su* diseño y construcción corresponde a los urbanizadores con fundamento en DECRETO 1077 DE 2015 ARTÍCULO 2.3.1.1.1. *Definiciones numerales 8. (Decreto 3050 de 2013, art. 3).*

De conformidad con lo establecido en el artículo 8 del Decreto 302 de 2000, *"La construcción de las redes locales y demás obras, necesarias para conectar uno o varios inmuebles al sistema de acueducto o de alcantarillado será responsabilidad de los urbanizadores y/o constructores; no obstante, la entidad prestadora de los servicios públicos podrá ejecutar estas obras, en cuyo caso el costo de las mismas será asumido por los usuarios de los servicios.*

Las redes locales construidas serán entregadas a la entidad prestadora de los servicios públicos, para su manejo operación, mantenimiento y uso dentro de sus programas locales de prestación del servicio, exceptuando aquellas redes que no se encuentren sobre vía pública y que no cuenten con la servidumbre del caso.

Parágrafo. *Cuando la entidad prestadora de los servicios públicos no ejecute la obra, exigirá*

una póliza de estabilidad por cuatro o más años para garantizar la estabilidad de las redes locales.

Cabe anotar que, los sistemas de aguas residuales de las otras etapas tienen cada una un sistema diferente, razón por la que para algunos predios no procede el cobro por el servicio de Alcantarillado.

Por lo expuesto, anteriormente NO es procedente acceder a su pretensión de retirar el cobro por el servicio de alcantarillado, ya que el predio está utilizando el servicio de acueducto suministrado y facturado por la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P. a través de la matricula 1920297.

Por último, se le solicita que para que sus actuaciones tengan plena validez en futuras reclamaciones, debe presentar la debida legitimación actualizada y la fotocopia de la cédula, y anexo a ello, usted como solicitante debe adjuntar el correspondiente certificado de Representación legal de la copropiedad que expide la oficina de Control Físico, documentos sin el cual no se le atenderán los reclamaciones o recursos presentados por usted.

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."

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por YENNY PAOLA CHAPARRO identificado con C.C. No. 1088255547 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 YENNY PAOLA CHAPARRO enviando citación a Correo Electrónico:, condominiosanjosedos@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: YENNY PAOLA CHAPARRO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1920297 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 23 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 268118-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NANCY ANDREA CORTES PEREZ** 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	**268118-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	NANCY ANDREA CORTES PEREZ
Matrícula No	19640113
Dirección para Notificación	nancope@hotmail.comHABANA I

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 268118-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268118 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 la señora NANCY ANDREA CORTES PEREZ identificado con C.C. No. 24414575, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268118 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19640113 Ciclo: 12 ubicada en:MZ D CS 10 APTO 202 , Barrio HABANA I 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)

1. En el resumen de facturación del sistema de información comercial, se observa que la matrícula reclamante corresponde a un inmueble con clase de uso residencial, a los cuales la Empresa les genera orden de corte del servicio cuando presenta edad 2 factura en mora, y para el periodo de Octubre, la fecha límite de pago era el 6 de Noviembre de 2024.

2. Se observa que el día 7 de Noviembre de 2024, se generó la orden de corte y el dia 13 de Noviembre de 2024 se ejecutó el corte, por presentar atraso en el pago de la facturación, aunque el usuario habia efectuado el pago el 3 de Octubre de 2024, pero por DEBITO AUTOMATICO red COLPATRIA, el pago fue reportado y aplicado en el sistema el día 13 de Noviembre de 2024, lo cual permitió que el sistema generara la orden de corte.

3. Se le recomienda al usuario hacer los pagos antes de la fecha límite de pago para evitar las ordenes de corte, pues la entidad Bancaria no aplica los pagos en línea, como lo hacen los puntos de pago de la Empresa de Energía ubicada en Torre Central y los puntos de Apostar y Efecty.

4. Por lo anterior, este Departamento considera procedente acreditar el cobro efectuado por la Empresa por el concepto de la reconexión, el cual asciende a $58.900,00 valor liquidado en la facturación del periodo de Noviembre de 2024, porque el pago se realizó dentro de la fecha límite y antes de la visita del corte de

servicio.
La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-59800** detallado así:

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

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 140 LEY 142 DE 1994.- ***Suspensión por incumplimiento.*** *El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los siguientes:*

La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de tres períodos de facturación, y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas.
Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio.

Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión.

Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los demás derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.

ARTÍCULO 141 LEY 142 DE 1994.- ***Incumplimiento, terminación y corte del servicio.*** *El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.*

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

La entidad prestadora podrá proceder igualmente al corte en el caso de acometidas fraudulentas. Adicionalmente, y tratándose del servicio de energía eléctrica, se entenderá que para efectos penales, la energía eléctrica es un bien mueble; en consecuencia, la obtención del servicio mediante acometida fraudulenta constituirá para todos los efectos, un hurto.

La demolición del inmueble en el cual se prestaba el servicio permite a la empresa dar por terminado el contrato, sin perjuicio de sus derechos.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por NANCY ANDREA CORTES PEREZ identificado con C.C. No. 24414575 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) NANCY ANDREA CORTES PEREZ enviando citación a Correo Electrónico:, nancope@hotmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NANCY ANDREA CORTES PEREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19640113 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 23 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. 268133-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA MARLENY GOMEZ ESCOBAR** 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	**268133-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA MARLENY GOMEZ ESCOBAR
Matrícula No	1740026
Dirección para Notificación	senderosdeunicentro@gmail.comGAMMA

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. 4787929

Resolución No. 268133-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268133 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 la señora MARIA MARLENY GOMEZ ESCOBAR identificado con C.C. No. 30285004, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 268133 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1740026 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CL 82 # 16- 05 A.COMUN SENDEROS DE UNICENTRO CONJUNTO SENDEROS DE UNICENTRO, Barrio GAMMA 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 liquidación, calificación)

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

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

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

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

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Carlos Villegas 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° 080076301 el cual registra una lectura acumulada de 428744 m3. Con observacion: **"Estando en el conjunto senderos de Unicentro se encuentra el macromedidor registrando, se revisan las instalaciones que consta de portería con baño, salón social con su 2 baño lavamanos y cocineta, piscina, ducha y 11 posetas en las torres donde no se detectan fugas, el tanque de reserva subterráneo está inactivo, instalaciones generales buenas".**

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1740026**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos	Consumo mama	Consumo hijas	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	2030 m3	1833 m3	197 MT3	813 MT3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94

Con relación al consumo facturado en el periodo de Noviembre de 2024 se encontró que, debido a lo manifestado por el grupo de facturación previa en el sistema de información comercial acerca de que bajo el consumo promedio normal registrado en las áreas comunes, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, el cual en este caso se estableció en **813 m3.**

> *"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."* ***Articulo 146 de la Ley 142 de 1994.***

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1740026** por la Empresa, respecto a los períodos reclamados, **SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de promedio debido a la imposibilidad de obtener lectura del aparato de medida, 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.*

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

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

DECRETO 1077 DE 2015

DEFINICIONES

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

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

(Decreto 3050 de 2013, art. 3).

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

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

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

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

ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.13. De los medidores generales o de control. *En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo*

de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.

Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.

(Decreto 302 de 2000, art. 16, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 5).

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA MARLENY GOMEZ ESCOBAR identificado con C.C. No. 30285004 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA MARLENY GOMEZ ESCOBAR enviando citación a Correo Electrónico:, senderosdeunicentro@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA MARLENY GOMEZ ESCOBAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1740026 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 23 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. 268112-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEXANDER MUÑOZ** 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	**268112-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ALEXANDER MUÑOZ
Matrícula No	19626803
Dirección para Notificación	CS 44 PS 2NUEVO CAIMALIITO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 268112-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268112 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 señor ALEXANDER MUÑOZ identificado con C.C. No. 18608498, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268112 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19626803 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CS 44 PS 2 CAIMALITO CENTRO, Barrio NUEVO CAIMALIITO en el (los) periodo facturado Julio, Agosto, Septiembre, Octubre y 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, análisis y calificación)

Con el fin dar respuesta a la reclamación presentada por el señor ALEXANDER MUÑOZ; y teniendo en cuenta que el día 16 de marzo de 2022 la señora el Leidy Yohana Muñoz Rotavista, identificada con cedula de ciudadanía No 42030009, le solicitó a la Empresa la independización de la matricula No 506832, del predio ubicado en Vía La Virginia CS 44 Caimalito Centro.

Se procedió hacer análisis de la orden de trabajo N° 3365045, la cual fue ejecutada el día 12 de abril de 2022, donde se efectuó la conexión nueva de acueducto desde la red central, para instalar el collarín en la red central y proceder a la conexión de la nueva acometida, además se realizaron las adecuaciones para la instalación de la caja de protección y la instalación del equipo de medida, lo cual corresponde al cobro por la obra civil, que fue realizada por la Empresa.

El trabajo fue liquidado al predio con matrícula **196268032** dando aplicación a lo fijado por la Empresa mediante Directiva de Precios N° 170 del 22 de mayo de 2019, se cobró la ejecución de la orden de trabajo, mediante cumplido N° 385773085**.**

Se aclara que el cambio de cuotas se dio por parte del Departamento de Facturación, QUEIN MANIFESTO QUE "*(RECALCULO DE NUMERO DE CUOTAS EFECTUADO CAMBIO DE 36 A 48 CUOTAS) y el usuario actualmente a realizado el pago de 30 de 48 y la empresa no puede acceder a general cambios o devolución de cuotas facturadas si, el usuario requiere que sea cambiado del valor o pagar la totalidad podrá solicitar la factura a través de nuestro centro de servicios.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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 ALEXANDER MUÑOZ identificado con C.C. No. 18608498 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) ALEXANDER MUÑOZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 44 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALEXANDER MUÑOZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19626803 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 23 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. 268119-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JESUS ORLANDO MARTINEZ** 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	**268119-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JESUS ORLANDO MARTINEZ
Matrícula No	749606
Dirección para Notificación	CS 787AZUFRAL - CAIMALITO

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. 4786332

Resolución No. 268119-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268119 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) JESUS ORLANDO MARTINEZ identificado con C.C. No. 10243368, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268119 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 749606 Ciclo: 14 ubicada en:CS 787 AZUFRAL CAIMALITO CS 787, Barrio AZUFRAL - CAIMALITO en el (los) periodo(s) facturados(s) 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 6 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el(la) señor(a) Jesus Orlando Martinez como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA100393AA el cual registra una lectura acumulada de 658 m3. Se encontraron las instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra normalmente, no se observan fugas, el consumo de agua es acumulado de meses anteriores, porque no es posible acceder al punto de la medición, y da lugar para que se acumule consumo, porque al encontrar imposibilidad para la lectura del medidor, se liquida consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias,

Barrio AZUFRAL - CAIMALITO - CAIMALITO | Estado ACTIVO
Dirección CS 787 | Num Medidor P1715MMRSA100393AA | Predio 749606

c	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Causal	Observación
X	2024	Noviembre	1	634	634	144	5	V	SIN ANOMALIA	RECUPERACION DE CONS
X	2024	Noviembre	2	634	634	144	5	V	SIN ANOMALIA	RECUPERACION DE CONS
X	2024	Noviembre	3	634	634	5	5	I	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE	MEDIDOR CON REJA
X	2024	Noviembre	4	634	634	5	5	I	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE	MEDIDOR CON REJA
X	2024	Noviembre	5	634	634	11	5	I	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE	MEDIDOR CON REJA
X	2024	Octubre	1	634	634	5	5	I	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE	MEDIDOR CON REJA
X	2024	Octubre	2	634	634	5	5	I	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE	MEDIDOR CON REJA
X	2024	Octubre	3	634	634	11	5	I	NO HAY ACCESO AL PUNTO DE	MEDIDOR CON REJA
X	2024	Septiembre	1	634	485	5	5	V	SIN ANOMALIA	Cons.Pendte x facturar R
X	2024	Septiembre	2	634	485	79	5	V	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
X	2024	Septiembre	3	634	485	149	5	I	SIN ANOMALIA	SIN OBSERVACION
X	2024	Agosto	1	485	485	5	5	V	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEE	CERRADO NO HAY LLAVE
X	2024	Julio	1	485	485	5	5	I	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEE	CERRADO NO HAY LLAVE
X	2024	Julio	2	485	485	11	5	I	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEE	CERRADO NO HAY LLAVE
X	2024	Junio	1	485	485	5	5	I	EL MEDIDOR NO SE PUEDE LEE	CERRADO NO HAY LLAVE

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de septiembre de 2024 al realizar el ajuste del consumo, porque se logró acceder al registro del medidor y se actualizó la lectura en 634, arrojando un consumo de 149 m3 el cual correspondia

a varios periodos en los cuales no se logró acceder al medidor para la lectura, por promedio se habia facturado 70 m3 razón por la cual, se liquidó consumo promedio de 5 m3 dejando pendientes 74 m3 y en el período de noviembre de 2024, se efectuó la revisión técnica, se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, se determinó que fue utilización del servicio el medidor registraba una lectura acumulada de 642 m3, por lo tanto, se liquidó nuevamente consumo promedio, porque no se logra leer al estar encerrado con llaves, se adicionaron 144 m3 considerando que estaban pendientes, pero realmente eran 74 m3. el personal del Grupo de Facturación, procedió a facturar 144 m3 en noviembre, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-281920** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	470	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	470	10	144	21725	312846	-291120
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	470	10	5	21725	10863	10863
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-11	470	10	13	-8343	-10845	2503
SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-10	470	10	5	-8343	-4171	-4171
AJUSTE A LA DECENA	2024-10	470	0	0	0	-4	4

En este órden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, entendiéndose que las revisiones técnicas practicadas por el Departamento de Servicio al Cliente, en las que se consignan hechos verificados, constituyen por si solas un medio de prueba orientados a esclarecer las dudas generadas y por ende al convencimiento del funcionario encargado de adoptar la decisión final.

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 NOVIEMBRE DE 2024, cobrando el consumo promedio, equivalente a 10 m3 y en octubre tambien se modifica a 10 m3 de acuerdo al consumo del predio.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de NOVIEMBRE DE 2024.

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.

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.*

"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."

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 JESUS ORLANDO MARTINEZ identificado con C.C. No. 10243368 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) JESUS ORLANDO MARTINEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 787 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JESUS ORLANDO MARTINEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 749606 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 23 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

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. 268141-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN FELIPE BARBOSA** 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	**268141-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN FELIPE BARBOSA
Matrícula No	942714
Dirección para Notificación	juanfelipebm1@gmail.comRINCON DE LOS ROBLES

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. 4788156

Resolución No. 268141-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268141 de 5 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 5 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor JUAN FELIPE BARBOSA identificado con C.C. No. 1032940073, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 268141 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 942714 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CS 28 CONJ 3, Barrio RINCON DE LOS ROBLES 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 6 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Stiven Rodríguez como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° A21FA752198 el cual registra una lectura acumulada de 276 m3. "Predio con dos baños viven una persona instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **942714**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	271 m3	222 m3	49 m3	49 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 **49 m3, avanzó de (222 m3 a 271 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se le informa al usuario que en visita de terreno se evidencio que el equipo de medida esta frenado, por ende, el propietario debe autorizar el cambio de medidor de inmediato ante la empresa, se remite al área Control de Perdidas no Técnicas para que inicie el proceso de socialización y cambio de equipo de medida por frenado.

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 JUAN FELIPE BARBOSA identificado con C.C. No. 1032940073 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de

la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JUAN FELIPE BARBOSA enviando citación a Correo Electrónico:, juanfelipebm1@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN FELIPE BARBOSA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 942714 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 23 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. 268129-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DAVID 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	**268129-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	DAVID GARCIA
Matrícula No	19618615
Dirección para Notificación	MZ 26 CS 28 PS 2SEC-B CIUCAFE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4788154

Resolución No. 268129-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268129 de 5 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 5 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor DAVID GARCIA identificado con C.C. No. 1088305389, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 268129 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19618615 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 26 CS 28 PS 2 , Barrio SEC-B CIUCAFE 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 6 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Juan David como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° J18FA813208 el cual registra una lectura acumulada de 270 m3. "Se abre llave de agua, y medidor no registra, medidor se encuentra frenado, se revisó instalaciones y no existen".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19618615**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	720 m3	720 m3	0 m3	0 m3	Cobro por diferencia. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. J18FA813208, con lectura N.720 m3.

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 720 servicio, el medidor presentó una diferencia de **0 m3, avanzó de (720 m3 a 720 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Se le informa al usuario que solo se le está facturando lo correspondiente al cargo fijo, en visita de terreno se identificó que el predio tiene el equipo de medida frenado se

remite al área de control de pérdidas no técnicas para que ejecute el cambio del equipo de medida.

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

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 DAVID GARCIA identificado con C.C. No. 1088305389 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) DAVID GARCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 26 CS 28 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DAVID GARCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19618615 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 23 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. 268138-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ERNESTO GRANADA MURILLAS** 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	**268138-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS ERNESTO GRANADA MURILLAS
Matrícula No	19626001
Dirección para Notificación	ingluisernestogm@gmail.comCERRITOS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 268138-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268138 de 5 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 5 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor LUIS ERNESTO GRANADA MURILLAS identificado con C.C. No. 18470443, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268138 consistente en: COBRO DE MEDIDOR de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19626001 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CONDOMINIO AVINON CASA 7 VIA CERRITOS ENTRADA 6 MALABAR, Barrio CERRITOS en el periodo facturado.

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

Considerando,

1) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.

2) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: *El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.* (…) (Subraya y cursiva fuera de texto).

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

4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 19626001, al que a pesar de habérsele notificado en debida forma el cambio de medidor por encontrarse de medidor por encontrarse **FRENADO**, es decir, que el medidor no está registrando variación en la lectura; manifiestan su negativa ante el procedimiento.

5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 19626001, ubicado en la CONDOMINIO AVINON CASA 7 CERRITOS - CERRITOS,

actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P,* con medidor No. H24VA186871 RECIEN CAMBIADO POR FRENADO.

6) Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

HECHOS:

1. La matrícula No. 19626001, correspondiente al predio ubicado en la CONDOMINIO AVINON CASA 7 CERRITOS, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*

2. En visita realizada al inmueble mencionado, se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra FRENADO y por lo tanto no permite calcular el consumo real de acueducto en el predio; realizando la socialización para dicho cambio al señor que atendió la visita, desconociendo la condición contractual.

3. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. 4717056, para cambio de medidor el 30 de octubre de 2024, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

4. También es evidente para la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, que el usuario de la matrícula N.19626001, con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de habérsele socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

5. De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matricula N. 19626001, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** Numeral 3°.

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:
(…)

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición." (Cursiva y subraya fuera de texto).

(…)

Desde el año 2023 el predio no presenta diferencia significativa de consumo, desde mayo de 2024 no volvió a registrar diferencia de lectura, por ende, la empresa inicio el debido proceso de

cambio de medidor y envió al predio la notificación para el cambio, donde se le notifica la situación al usuario del equipo de medida y se le dan dos opciones para que se le instale el medidor de la empresa o el usuario compre el equipo y lo registre ante la empresa y esta se lo instala, si el usuario en un periodo determinado guarda silencio la empresa cambia el equipo de medida ya que la medición del consumo es un derecho y una obligación tanto de la empresa como del usuario. (se anexa carta y guía de entrega)

Por lo anterior, no se accede a reinstalar el equipo de medida ya que la empresa cumplió con el debido proceso, si al predio se le incrementa el consumo es porque el equipo de medida si va registrar el consumo real del predio ya que el que tenía instalado no registraba, se envió carta con el debido proceso para el cambio de medidor.

PEREIRA, 30/10/2024

Señor: LUIS ERNESTO GRANADA
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CONDOMINIO AVINON CASA 7 CERRITOS
Dirección de ayuda: VIA CERRITOS ENTRADA 6 MALABAR
Matrícula: 19626001 Nro. Solicitud: 4717056 Diámetro: 1/2" Medidor: A19FA277957
Clase: R160 Lectura: 724

Causal: FRENADO O MAL ESTADO
Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),
Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.
Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiablidad.
El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "… No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si 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 dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere.** Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de ocho (8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:
1. R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h
2. Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de $ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de 8 días, no ha tomado la decisión (1), la Empresa realizará la opción (2) así el predio se encuentre solo (fue visitado en 3 ocasiones), para garantizar el cumplimiento de lo estipulado en la Norma.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.
Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,

LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

servientrega
NIT: 860.512.330-3
10276504468954184
Entrega
nov. 2024
321
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12 13 14 15
DE: EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCAI NIT: 816002020 4717056
ORIGEN: PEREIRA C. Postal: 660001
DIR: CRA 10 17 55 EDIFICIO TORR FRENADO
PARA: LUIS ERNESTO GRANADA .
DIR: CONDOMINIO A VINON CS 7 VIA CERRITOS ID: 19826001
ENTRADA 6 MALABAR Zona: Sector
Teléfono: 0 C. Postal: 660001
Proceso: Corte/Ciclo:
Ciudad: PEREIRA RLDA
PRUEBA DE ENTREGA
Recibe:
Ident: Luis Ernesto Granada
Entregado
Desconocido
Dir. Errada
No Reside
No Reclamado
Rehusado
Otros
Valor ($):765,00 Peso (Gr):250,00 Fecha: 31/10/2024 Hora 4:11:34p.m. Guía: 10276504468
DICE CONTENER: CARTAS HORA DE ENTREGA

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."

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

10. ***Acometida de acueducto.*** *Derivación de la red de distribución que se conecta al registro de corte en el inmueble. En edificios de propiedad horizontal o condominios la acometida llega hasta el registro de corte general, incluido éste.*
(Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).

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

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

Es obligación del suscriptor o usuario mantener la cámara o cajilla de los medidores limpia de escombros, materiales, basuras u otros elementos.
(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

Cada usuario del servicio deberá mantener en buen estado la instalación domiciliaria del inmueble que ocupe y, en consecuencia, la entidad prestadora de los servicios públicos no asumirá responsabilidad alguna derivada de modificaciones realizadas en ella. De todas formas los usuarios deben preservar la presión mínima definida en el Reglamento Técnico del Sector de Agua Potable y Saneamiento Básico. (Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS ERNESTO GRANADA MURILLAS identificado con C.C. No. 18470443 por concepto de COBRO DE MEDIDOR de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS ERNESTO GRANADA MURILLAS enviando citación a Correo Electrónico:, ingluisernestogm@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS ERNESTO GRANADA MURILLAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19626001 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 23 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. 268144-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA JOSE TENORIO TEJADA** 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	**268144-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA JOSE TENORIO TEJADA
Matrícula No	447540
Dirección para Notificación	CS 14LAURELES I

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4788158

Resolución No. 268144-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268144 de 5 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 5 DE DICIEMBRE DE 2024 la señora MARIA JOSE TENORIO TEJADA identificado con C.C. No. 0802887992, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 268144 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 447540 Ciclo: 12 ubicada en:CS 14 , Barrio LAURELES I 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 6 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora María José Tenorio como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° M1315MMCEL037799AA el cual registra una lectura acumulada de 2190 m3. "Instalaciones en buen estado medidor clase C funciona correctamente anexo foto del medidor, solicita la usuaria que le cobren con vace en la diferencia de lectura".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **447540**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	2185 m3	2180 m3	5 m3	23 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	2180 m3	2173 m3	7 m3	23 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. M1315MMCEL037799AA, el cual registra una lectura acumulada de 2190 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **octubre y noviembre de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a

23 m3, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **octubre y noviembre de 2024,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a la diferencia real de lectura.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-135860** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	486	5	23	12869	59196	-46327
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	486	5	23	10863	49968	-39106
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-11	486	0	0	-5	0	-5
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-10	486	7	13	-5840	-10845	5006
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	486	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-11	486	5	13	-4942	-12848	7907
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-10	486	7	13	-6918	-12848	5930
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	486	7	23	18016	59196	-41180
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	486	7	23	15208	49968	-34761
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-11	486	5	13	-4171	-10845	6674

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. **447540,** por la Empresa, respecto al período de **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".

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 MARIA JOSE TENORIO TEJADA identificado con C.C. No. 0802887992 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MARIA JOSE TENORIO TEJADA enviando citación a Dirección de Notificación:, 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: MARIA JOSE TENORIO TEJADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 447540 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 23 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. 268147-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**268147-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	PATRICIADELPILAR VARGAS GOMEZ
Matrícula No	1071315
Dirección para Notificación	CL 25 # 9- 56 APTO 302LAGO 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. 4788152

Resolución No. 268147-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268147 de 5 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 5 DE DICIEMBRE DE 2024 la señora PATRICIADELPILAR VARGAS GOMEZ identificado con C.C. No. 24728452, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268147 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1071315 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 25 # 9- 56 APTO 302 , Barrio LAGO URIBE 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, calificación).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Patricia del pilar como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° C18LA326750 el cual registra una lectura acumulada de 2400 m3. “Se reviso instalaciones y no existen fugas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1071315***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	2368 m3	2326 m3	42 m3	42 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 **42 m3, avanzó de (2326 m3 a 2368 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 **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 PATRICIADELPILAR VARGAS GOMEZ identificado con C.C. No. 24728452 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) PATRICIADELPILAR VARGAS GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 25 # 9- 56 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: PATRICIADELPILAR VARGAS GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1071315 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 23 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. 268134-52 de 26 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA ELENA CASTAÑO SUAREZ** 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	**268134-52**
Fecha Resolución	26 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA ELENA CASTAÑO SUAREZ
Matrícula No	19610260
Dirección para Notificación	mariaelenac7@gmail.comCERRITOS

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. 4787901

Resolución No. 268134-52

DE: 26 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268134 de 5 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 5 DE DICIEMBRE DE 2024 la señora MARIA ELENA CASTAÑO SUAREZ identificado con C.C. No. 34043904, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268134 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19610260 Ciclo: 14 ubicada en:CARRERA 13 # 112-05 TORRE 2 APTO 701 URBANIZACION MUKAVA DEL VIENTO, Barrio CERRITOS 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Maria Elena Castaño como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA84832AA el cual registra una lectura acumulada de **1056 m3.** ***Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, predio está desocupado.*** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura del periodo reclamado.

Con relación al consumo facturado, para el Periodo de **NOVIEMBRE de 2022** se registró **8 m³**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **MEDIDOR FRENADO**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

> *"…Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales…"* ***Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar el Periodo de Noviembre de 2024, ya que se debió facturar por Diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro 19610260** es de **1 m³**, siendo este un predio sin ocupaciòn, como se evidencia en los registros y lo afirma el usuario, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en el periodo reclamado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1644657** por la Empresa, respecto al período de **Noviembre de 2022** por **1 m³, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Noviembre de 2022 de 8 m³ a 1 m³**,actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-56244** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-11	421	1	8	1506	12045	-10539
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	421	1	8	2173	17380	-15208
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	421	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	421	1	8	2574	20590	-18016
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-11	421	1	8	1784	14269	-12485

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA ELENA CASTAÑO SUAREZ identificado con C.C. No. 34043904 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 CASTAÑO SUAREZ enviando citación a Correo Electrónico:, mariaelenac7@gmail.com haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA ELENA CASTAÑO SUAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19610260 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 26 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 268174-52 de 23 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS 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	**268174-52**
Fecha Resolución	23 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	7 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	8 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS OSPINA
Matrícula No	963058
Dirección para Notificación	luishumbertoospina@yahoo.esSEC LOS ALAMOS

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4792732

Resolución No. 268174-52

DE: 23 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268174 de 6 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 6 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor LUIS OSPINA identificado con C.C. No. 79394738, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268174 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 963058 Ciclo: 8 ubicada en la dirección: CL 13 # 24- 39 APTO 401 , Barrio SEC LOS ALAMOS en el periodo facturado 2024-11, 2024-12.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Gloria Patricia Largo como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA42475AA el cual registra una lectura acumulada de 914 m3. "Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven dos personas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **963058**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	918 m3	890 m3	28 m3	28 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	890 m3	854 m3	36 m3	36 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 **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE 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 noviembre de 2024, el equipo de medida avanzó **(854 m3 a 890 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 36 m3.
- para el periodo de diciembre de 2024, el equipo de medida avanzó **(890 m3 a 918 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 28 m3, 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**, NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2024, ES CORRECTO** y no será modificado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS OSPINA identificado con C.C. No. 79394738 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) LUIS OSPINA enviando citación a Correo Electrónico:, luishumbertoospina@yahoo.es haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS OSPINA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 963058 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 23 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