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. 22348-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ORLANDO URUEÑA** 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	**22348-52**
Fecha Resolución Recurso	27 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267321 de 18 DE NOVIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ORLANDO URUEÑA
Identificación del Peticionario	10171536
Matrícula No.	19639455
Dirección para Notificación	CRA 17 # 15 - 21 LADO B APTO 1907 SAN JOSE SU

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: Auxiliar administrativo

Visita No. 4801331

Resolución No. 22348-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22348 DE 6 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267321 DE 29 DE OCTUBRE DE 2024**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor ORLANDO URUEÑA, identificado con cédula de ciudadanía No. 10171536 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267321-52 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. 19639455 Ciclo 1, ubicada en la dirección CRA 17 # 15 - 21 LADO B APTO 1907 EDIFICIO ITTOS 15, Barrio SAN JOSE SUR en los periodos facturados 2024-10,2024-8,2024-6,2024-7,2024-5,2024-9.

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 argumentando que se encuentra inconforme, y solicita la anulación de la matrícula, no existe un contador asociado al cobro de la matricula 19639455 lo que genera una inconsistencia en el procedimiento, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró procedente realizar una revisión técnica al predio con ocasión al recurso de reposición realizada el día 13 de Diciembre de 2024, en donde el funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ manifiesta lo siguiente "*Se observa en terreno que a este predio, le llegan 2 facturas, la factura con la matrícula 19639455 no existe medidor, cancelar matrícula. A dicho predio, le corresponde la matrícula 19637673, el cual le corresponde el medidor A22FA222112 con lectura 123 m3, allí habitan 3 personas y no existen fugas*".

Una vez analizada la visita técnica realizada en donde se evidencia que en el predio no existe acometida, ni medidor, es claro que este predio no cuenta con la prestación del servicio de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P

Se revisó el histórico de lecturas de este predio y se observa que mensualmente el lector reportaba lectura de otro equipo de medida, sin tener

medidor asociado a la matricula, y sin embargo se facturaron los cargos fijos de acueducto y alcantarillado más el consumo reportado, incrementándose así la cuenta mensual, con cobros indebidos.

Al periodo de facturación de DICIEMBRE DE 2024, presenta un saldo por pagar de $ 1.196.440, con edad de facturación 7 meses en mora, se evidencia que nunca realizaron un pago a favor de la Empresa desde que se creó la matrícula en Mayo de 2024.

Así las cosas, **se REVOCA la Resolución N° 267321-52 del 15 18 DE NOVIEMBRE DE 2024, en consecuencia se reliquidará el cobro de los cargos fijos y consumo, por constituir estos cobros de lo no debido, suma que asciende al periodo de facturación de DICIEMBRE DE 2024 de $1.196.440** pues para este despacho queda claro y diáfano que las premisas formuladas anteriormente ofrecen las luces suficientes para considerar que es ajustado a derecho hacer efectivo el contenido normativo que contiene los derechos del usuario, actuando con equidad, justicia y ante todo con honestidad contractual donde debe primar el respeto en la relación jurídica, basados en los principios de confianza legítima, buena fe y lealtad contractual, aunado a que en el precepto normativo de los artículos 146 y 148 de la ley 142 de 1.994, en armonía con la Resolución CRA 294 de 2004, modificada por la **RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013,** se determina que es de la esencia contractual en materia de servicios públicos, que se pague un precio justo por un servicio y un consumo realmente recibido, de donde se colige se debe subsanar la condición que menoscaba tal presupuesto procesal.

Se comisionó al Departamento de CPNT Matrículas, para que generara orden de retiro de esta matricula en el sistema de información comercial, para que no se siga facturando por un servicio no prestado en este predio con matrícula 19639455. 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.

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. SE REVOCA LA DECISIÓN QUE AGOTA LA PRESENTE VIA, en su defecto se reliquida el saldo actual que presenta la cuenta, y se procede a cancelar esta matrícula, tal y como se esbozó ampliamente en la parte motiva de la presente actuación.

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 **-1196440** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	407	0	0	0	620818	-620818

VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-12	407	0	0	0	575622	-575622

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

1.2. Identificación de los cobros no autorizados y recálculo del cobro. *Los cobros no autorizados pueden ser identificados entre otros, por la entidad de vigilancia y control en desarrollo de sus funciones o por la persona prestadora del servicio, en uno y otro caso ya sea de oficio o por petición en interés general.*

Una vez constatado que se han realizado cobros no autorizados, la persona prestadora del servicio recalculará de oficio o por orden de la entidad de vigilancia y control, el valor correcto que debió haberse

cobrado, con el propósito de corregirlo en la totalidad de las facturas afectadas, por el período en que se haya presentado el cobro no autorizado, quedando obligada a ajustar la tarifa a la normatividad y regulación vigentes si este fue el origen del cobro y hacer el ajuste en la facturación.

Artículo 2°. ***Forma y plazo para la realización de la devolución de los cobros no autorizados****. En el evento de encontrarse que se ha efectuado un cobro no autorizado, de existir pago por parte del suscriptor o usuario cuya causa sea tal cobro, el prestador deberá abonar a la siguiente factura del servicio público que se trate, el monto a devolver al usuario o suscriptor, obtenido en los términos del artículo 1° de la presente resolución.*

En el evento en que el monto a devolver sea superior al que debiera cobrarse en la siguiente factura, el prestador abonará el remanente en la próxima factura y así sucesivamente hasta cubrir la totalidad de dicho monto"

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 ORLANDO URUEÑA en contra de la Resolución No. 267321-52 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. 19639455 la suma de **-1196440**. 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 27 DE DICIEMBRE DE 2024

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: caocampom

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. 268188-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBERTO GRAJALES** 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	**268188-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ALBERTO GRAJALES
Matrícula No	703512
Dirección para Notificación	VIA CERRITOSFINCAS GALICIA

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: Auxiliar administrativo

Visita No. 4793751

Resolución No. 268188-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268188 de 9 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 9 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor ALBERTO GRAJALES identificado con C.C. No. 10089781, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268188 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 703512 Ciclo: 14 ubicada en:VIA CERRITOS TRAS RAFAEL REYES-FINCA MONTEVEDRA, Barrio FINCAS GALICIA en los periodos facturados 2024-7,2024-8,2024-9,2024-10,2024-11

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Arturo 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° P1815MMREL111023AA el cual registra una lectura acumulada de ***938 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas medidor está frenado.***

Asì las cosas, y con relación al consumo facturado, para los Periodos de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE de 2024,** se registró **39 m³**, **41 m³**, **41 m³**, **42 m³** y **42 m³** respectivamente***,*** 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.

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 los

periodos de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE de 2024,** ya que se debió facturar por el promedio correcto del predio antes de frenarse el medidor, para el predio de matrícula **Nro 703516** que es de **36 m³**, cómo se evidencia en los registros de consumo, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados.

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. 735316** por la Empresa, respecto a los periodos de **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE de 2024, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Julio de 39 m³ a 36m³**, **Agosto de 41 m³ a 36 m³**, **Septiembre de 41 m³ a 36 m³**, **Octubre de 42 m³ a 36 m³** y **Noviembre de 2024 de 42 m³ a 36 m³**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-188316** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-7	421	0	0	-4	0	-4
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-8	421	10	15	12753	19129	-6376
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	421	10	16	25737	41180	-15442
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-10	421	10	16	15108	24173	-9065
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	421	10	16	21725	34761	-13035
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-7	421	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-8	421	10	15	15108	22662	-7554
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	421	0	0	-4	-3	-1
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	421	0	0	-4	-3	-1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	421	10	16	21725	34761	-13035
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-11	421	10	16	12753	20404	-7652
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-11	421	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-11	421	10	16	15108	24173	-9065
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-9	421	10	15	15108	22662	-7554

NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-10	421	10	16	12753	20404	-7652
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-7	421	10	13	12753	16579	-3826
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-7	421	10	13	15108	19640	-4532
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	421	10	15	21725	32588	-10863
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	421	10	15	25737	38606	-12869
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-9	421	10	15	12753	19129	-6376
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	421	10	15	25737	38606	-12869
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-7	421	10	13	21725	28243	-6518
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	421	10	16	25737	41180	-15442
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	421	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	421	10	15	21725	32588	-10863
AJUSTE A LA DECENA	2024-10	421	0	0	-4	-1	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-10	421	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-7	421	10	13	25737	33459	-7721

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.

Cabe anotar que, mientras este activa la matricula y dando cumplimiento al contrato de Condiciones Uniformes, el predio debe contar con su respectivo equipo de medida, por lo tanto, se solicita mediante la **OT 4836970** del Departamento de CPNT el Cambio del equipo de medida en el predio, proceso que se realizará en pocos días, y que debe contar con su oportuna autorización, lo que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del predio, a su vez, se podrá evaluar durante **dos periodos seguidos** el promedio correcto del predio con Matricula **Nro. 703512**, registro que de requerirse, **con una nueva solicitud permitirá hacer los ajustes y modificaciones a los periodos reclamados y permitirá el registro correcto de los consumos del predio.**

Por ultimo, si por la futura demolición lo que requiere es el proceso del retiro de la matricula activa en el predio, debe estar a paz y salvo en la facturación debe cumplir los siguientes requisitos:

- Autorización escrita del propietario del predio, o persona autorizada (Representante legal), 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, persona autorizada, o representación legal.
- fotocopia de la factura de servicios públicos cancelada.
- solicitar los primeros cinco (5) días hábiles de la emisión de la factura.

Solicitar factura para cancelar el costo del retiro por aproximadamente de **$34.000.00 IVA** incluido.

Cabe anotar que, debe aportar los documentos a las oficinas de Atención al Usuario ubicadas en el Edificio Torre Central Local 309.

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 ALBERTO GRAJALES identificado con C.C. No. 10089781 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 ALBERTO GRAJALES enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA CERRITOS 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: ALBERTO GRAJALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 703512 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 27 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. 268186-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**268186-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	NIKOLAY RAMIREZ
Matrícula No	1845726
Dirección para Notificación	MZ 30 CS 18POBLADO 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: Auxiliar administrativo

Visita No. 4792724

Resolución No. 268186-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268186 de 9 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 9 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor NIKOLAY RAMIREZ identificado con C.C. No. 1088297712, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268186 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1845726 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: MZ 30 CS 18 ESQUINA, 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 liquidación, calificación).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Katerine Echeverry 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° 1115MMCCA16578AA el cual registra una lectura acumulada de 1437 m3. “Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual trabajan dos personas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1845726**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
noviembre	1427 m3	1383 m3	44 m3	33 m3	Consumo por diferencia de lectura, se ajusta consumo (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	1383 m3	1383 m3	0 m3	11 m3	Consumo 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. 1115MMCCA16578AA, el cual registra

una lectura acumulada de 1437 m3.

Se analiza el módulo de lecturas y se evidencia que la Empresa en el periodo octubre de 2024 no se pudo obtener lectura tiene como observación ”MEDIDOR NO SE PUEDE LEER”, por ende, la Empresa le facturo consumo promedio histórico de 11 m3, para el periodo de noviembre de 2024 el medidor avanzó (1383 m3 a 1427 m3) arrojando una diferencia de 44 m3 menos 11 m3 de consumo promedio facturado en octubre de 2024, deja la diferencia de 33 m3 facturados en noviembre de 2024.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1845726,** por la Empresa, respecto al período de **octubre y noviembre de 2024, SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por NIKOLAY RAMIREZ identificado con C.C. No. 1088297712 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) NIKOLAY RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 30 CS 18 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NIKOLAY RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1845726 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 27 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. 268169-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA ULLOA VAQUERO** 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	**268169-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	GLORIA ULLOA VAQUERO
Matrícula No	19610700
Dirección para Notificación	CL 79 # 32 A - 78LIBERTADOR

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: Auxiliar administrativo

Visita No. 4792463

Resolución No. 268169-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268169 de 9 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 9 DE DICIEMBRE DE 2024 la señora GLORIA ULLOA VAQUERO identificado con C.C. No. 39729977, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268169 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19610700 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CL 79 # 32 A - 78 , Barrio LIBERTADOR en el periodo facturado de Noviembre de 2024.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Gloria Inés como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA89769AA el cual registra una lectura acumulada de 505 m3. Con observacion: **"Se reviso instalaciones y no existen fugas".**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19610700**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	502 m3	499 m3	3 m3	37 m3	Cobro por diferencia de lectu **m3** + **34 m3** acumulados = **3** facturados (Art. 146-Ley 142

Septiembre	495 m3	455 m3	40 m3	6 m3	Consumo por Promedio: **6** (Art. 146-Ley 142/94) **34 m** pendientes por cobrar

Por otro lado, es de tomar en cuenta que se encuentra en el sistema una observación realizada por parte del grupo de revisión previa a la facturación, en donde manifiestan que "**se cobran 34 mts pend del mes 9 y 3 mts del mes actual se revisó medidor normal y se encontró instalaciones en buen estado ocup. 6 personas.** "Cumpliendo de este modo con el debido proceso al verificar las causas del consumo elevado antes de proceder con su facturación.

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Radicado : 4643615
Fecha Atencion : 24/09/2024, 10:57:57 AM
Nombre Propietario : JESUS ALFREDO JIMENEZ
Direccion : CL 79 # 32 A - 78
Barrio : LIBERTADOR
Predio : 19610700

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 495
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Predio solo medidor no registra se toca puerta negra y no abren

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 19 90

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

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. **19610700** Por la Empresa, respecto al período de **NOVIEMBRE DE 2024, SON**

CORRECTOS, ya que se está facturando por concepto de diferencia de lectura más consumo acumulado, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

solución de continuidad y con eficiencia."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GLORIA ULLOA VAQUERO identificado con C.C. No. 39729977 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) GLORIA ULLOA VAQUERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 79 # 32 A - 78 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA ULLOA VAQUERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19610700 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 27 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. 10773-52 de 26 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN MONTES** 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	**10773-52**
Fecha Resolución	26 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN MONTES
Matrícula No	223115
Dirección para Notificación	CR 4 # 20- 29 HOTEL LOS TUNJOSSAN JORGE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: Auxiliar administrativo

PEREIRA, 26 DE DICIEMBRE DE 2024

Señor (a):
JUAN MONTES
CR 4 # 20- 29 HOTEL LOS TUNJOS - SAN JORGE
Teléfono: 3218410574
PEREIRA

Radicación: No. 10773 Radicado el 9 DE DICIEMBRE DE 2024
Matrícula: 223115
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO SOLICITA CAMBIO DE DIAMETRO DE 3/4 A 1/2 - YA QUE EL USO HA BAJADO PUES LOS OCUPANTES SON MENOS RADICADO CAMBIO DE MEDIDOR 4609962 - 10/09/2024

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

En atención a la petición radicada el 9 DE DICIEMBRE DE 2024, mediante solicitud referente a la matricula **Nro. 223115**, el Departamento de Atención al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar con nuestro Sistema de Información Comercial, se informa que actualmente no se puede acceder a su requerimiento dado que el diámetro del medidor que actualmente en el pedio es el que permite tener un adecuado registro de los consumos del predio, ahora bien actualmente la empresa no cuenta con equipo de medidas por lo cual, se sugiere al usuario comprarlo en el mercado y hacerlo llegar a la empresa y deberá pagar los gastos de 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 el (la) señor (a) JUAN MONTES, identificado con C.C. No 10102283 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) JUAN MONTES enviando citación a Dirección de Notificación: CR 4 # 20- 29 HOTEL LOS TUNJOS - SAN JORGE 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 26 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. 268182-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS IGNACIO SARRALDE ORTIZ** 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	**268182-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS IGNACIO SARRALDE ORTIZ
Matrícula No	735316
Dirección para Notificación	CR 13 # 26- 37POR AV 30 DE AGOSTO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: Auxiliar administrativo

Visita No. 4793749

Resolución No. 268182-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268182 de 9 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 9 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor LUIS IGNACIO SARRALDE ORTIZ identificado con C.C. No. 12984346, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268182 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 735316 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 13 # 26- 37 , Barrio POR AV 30 DE AGOSTO 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 11 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Ruben Dario Rodriguez 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° 17098609 el cual registra una lectura acumulada de **5338 m3.** ***Se visitó predio, se revisaron instalaciones hidráulicas y sanitarias sanitarios, lavamanos, orinales, pocetas 2, lavadero, lavaplatos, y tanque de reserva y todo está en buen estado, medidor no registra consumo con llaves cerradas.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **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 **79 m^3**, en el periodo de Noviembre avanzó de **5234 m^3** a **5313 m^3**, 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 LUIS IGNACIO SARRALDE ORTIZ identificado con C.C. No. 12984346 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 IGNACIO SARRALDE ORTIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 13 # 26- 37 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 IGNACIO SARRALDE ORTIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 735316 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 27 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. 268201-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HELIO FABIO MORENO ZAPATA** 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	**268201-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	HELIO FABIO MORENO ZAPATA
Matrícula No	1895036
Dirección para Notificación	CR 10 # 27- 68 LC 2LA VICTORIA

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: Auxiliar administrativo

Visita No. 4797069

Resolución No. 268201-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268201 de 10 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 10 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor HELIO FABIO MORENO ZAPATA identificado con C.C. No. 10079063, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268201 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1895036 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 27- 68 LC 2 , Barrio LA VICTORIA en el periodo facturado 2024-10.

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

Una vez radicado el presente reclamo se procedió a verificar en el Sistema de Información Comercial el predio con matrícula N. 1895036, ubicado en la CR 10 # 27- 68 LC 2, Barrio LA VICTORIA, clasificado en Estrato 4, Clase de Uso comercial:

Nombre Predio	AMADA OSPINA VELASQUE	Dirección	CR 10 # 27- 68 LC 2
Nit Predio		Cédula Predio	
E-Mail		Dirección Ayuda	
Barrio	LA VICTORIA - CENTRO	Ciclo	CICLOS 1 Ruta
Act Econ	SIN DEFINIR	Sector Hidraúlico	1.18A-Centro sur A

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE DICIEMBRE DE 2024 realizada por FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1215MMCMX29033AA. “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”.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que la clase de uso de la matrícula No. **1895036, por ser un local es comercial, por ende, no se accede a cambiar la clase de uso.**

FUNDAMENTOS LEGALES

Establece la Resolución 151 del 2001 de la CRA, en el Capítulo 4º Régimen tarifario, en el artículo 2.4.1.2: Facturación a pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas:

> *Para efectos de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se considerará como residenciales a los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas con una acometida de conexión de acueducto no superior a media (1/2").*

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:

40. ***Servicio Comercial****: es aquel que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, Art. 1.)*

*41. S****ervicio Residencial****. es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas." (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).*

42. ***Servicio especial.*** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

(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 HELIO FABIO MORENO ZAPATA identificado con C.C. No. 10079063 por concepto de CLASE DE USO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) HELIO FABIO MORENO ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 27- 68 LC 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HELIO FABIO MORENO ZAPATA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1895036 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 27 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. 268197-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DUGLAS GIL** 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	**268197-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	DUGLAS GIL
Matrícula No	957282
Dirección para Notificación	VIA ENS.MZ.1A.CLT.1.X.COLEGIOSEC A CIUDELA DE

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: Auxiliar administrativo

Visita No. 4795984

Resolución No. 268197-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268197 de 10 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 10 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor DUGLAS GIL identificado con C.C. No. 5296821, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268197 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 957282 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: VIA ENS.MZ.1A.CLT.1.X.COLEGIO CIUDADELA DEL CAFE, Barrio SEC A CIUDELA DEL CAFE 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 11 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Douglas Gil 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° H22VA016222 el cual registra una lectura acumulada de **792 m3.** ***Existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo.*** Situación que confirma el incremento en los consumos del periodo reclamado.

As`pi las cosas, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **NOVIEMBRE de 2024**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo es por la utilización de servicio, los hábitos de los ocupantes del predio, y al daño debido a que ***EXISTE FUGA POR EL AGUA STOP DEL SANITARIO,*** situación por la que en el Periodo de Noviembre presentó una diferencia de **71 m^3**, avanzó de **678 m^3 a 749 m^3**, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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 y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de**

1994.

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 DUGLAS GIL identificado con C.C. No. 5296821 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 DUGLAS GIL enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA ENS.MZ.1A.CLT.1.X.COLEGIO 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: DUGLAS GIL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 957282 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 27 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. 268191-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JAIME ANTONIO TORO BARCO** 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	**268191-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JAIME ANTONIO TORO BARCO
Matrícula No	1068774
Dirección para Notificación	CR 1 # 38 A- 90 PS 1RISARALDA

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: Auxiliar administrativo

Visita No. 4795467

Resolución No. 268191-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268191 de 10 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 10 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor JAIME ANTONIO TORO BARCO identificado con C.C. No. 4590497, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268191 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1068774 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 # 38 A- 90 PS 1 , Barrio RISARALDA 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 calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 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° P2015MMRAL134295AA el cual registra una lectura acumulada de **1244 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 los consumos reclamados, diferente a la utilización del servicio.

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

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas el sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2024,** ha facturado

los consumos con base en lo registrado en el 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, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **41 m^3** y **40 m^3**, quedando **177 m^3** pendientes por facturar del periodo de Noviembre, en el Periodo de **Octubre** avanzó de **980 m^3 a 1021 m^3** y en el Periodo de **Noviembre de 2024** avanzó de **1021 m^3 a 1238 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 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 del periodo de Noviembre al periodo de Diciembre de 2024.

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 **OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2024**, **SON CORRECTOS** y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, 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 JAIME ANTONIO TORO BARCO identificado con C.C. No. 4590497 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 JAIME ANTONIO TORO BARCO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 38 A- 90 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JAIME ANTONIO TORO BARCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1068774 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 27 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. 268204-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**268204-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUCELLY MARIN
Matrícula No	1790039
Dirección para Notificación	MZ 47 CS 4EL REMANSO

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: Auxiliar administrativo

Visita No. 4796441

Resolución No. 268204-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268204 de 10 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 10 DE DICIEMBRE DE 2024 la señora LUCELLY MARIN identificado con C.C. No. 42141313, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268204 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1790039 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: MZ 47 CS 4 , Barrio EL REMANSO en los periodos facturados 2024-10,2024-8,2024-11,2024-7,2024-9.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Yeandri Bedoya 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° H22VA008789 el cual registra una lectura acumulada de 270 m3. “Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven cuatro personas, dos niños y dos adultos”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1790039**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	259 m3	244 m3	15 m3	15 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	244 m3	225 m3	19 m3	19 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	225 m3	205 m3	20 m3	20 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	205 m3	187 m3	18 m3	18 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	187 m3	172 m3	15 m3	15 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 **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2024,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio,

- Para el periodo de julio de 2024, el equipo de medida avanzó **(172 m3 a 187 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 15 m3.
- Para el periodo de agosto de 2024, el equipo de medida avanzó **(187 m3 a 205),** arrojando una diferencia de lectura de 18 m3.
- Para el periodo de septiembre de 2024, el equipo de medida avanzó **(205 m3 a 225),** arrojando una diferencia de lectura de 20 m3.
- Para el periodo de octubre de 2024, el equipo de medida avanzó **(225 m3 a 244),** arrojando una diferencia de lectura de 19 m3.
- Para el periodo de noviembre de 2024, el equipo de medida avanzó **(244 m3 a 259),** arrojando una diferencia de lectura de 15 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 **JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2024, ES CORRECTO** y no será modificado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por LUCELLY MARIN identificado con C.C. No. 42141313 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) LUCELLY MARIN enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 47 CS 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUCELLY MARIN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1790039 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 27 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. 2082-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**2082-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN GONZALO JARAMILLO VASQUEZ
Matrícula No	19641181
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 20 PS 2POBLADO II

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: Auxiliar administrativo

Pereira, 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Señor (a):
JUAN GONZALO JARAMILLO VASQUEZ
MZ 3 CS 20 PS 2
Teléfono: 3053009012

Radicación: 2082 del 10 DE DICIEMBRE DE 2024
Matrícula: 19641181
Móvil de la Queja: DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA QUEJA*:* USUARIO INDICA QUE AL MOMENTO RE REALIZAR LA INDEPENDIZACION EL PEROSNAL DE LA EMPRESA ROMPIO LA TUBERIA DE GAS , LA CUAL TUVO UN COSTO DE $194.073 LA REACION , USUARIO SOLICITA ELPAGO DE ESTE VLOR YA QUE INDICA FUE CULPA DE LA EMPRESA -USUARIO ANEXA CONSTANCIA DE TRABAJO REALIZADO POR EFIGAS VER ANEXOS

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

En atención a la queja radicada el 10 DE DICIEMBRE DE 2024, mediante la cual manifiesta, que se ocasiono daños en la vivienda al momento de realizar la independización, este Departamento se permite informar, se procedió a analizar el sistema de información comercial y se remitió su solicitud al área de Operaciones encargada la cual manifiesta, la Subgerencia de Operativa no considera procedente la reparación de daños, toda vez, que no existe dictamen técnico o pericial que nos conlleve a determinar la responsabilidad de la Empresa en el caso concreto, no obstante, la usuaria podría realizar su propio peritaje para determinar el tipo de afectación, su costo y la evidencia de quien tuvo la culpa del daño.

Por ende, este documento, junto con las pruebas que el reclamante estime convenientes, allegado a la Empresa ante la secretaria general, se podrá realizar una reclamación via póliza de responsabilidad civil de la empresa para resarcir los daños ocasionados.

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) JUAN GONZALO JARAMILLO VASQUEZ identificado con C.C. No. 10020300 por concepto de DAÑO OCASIONADO POR PERSONAL DE LA EMPRESA de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) JUAN GONZALO JARAMILLO VASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:

MZ 3 CS 20 PS 2 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. 268198-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ISAIL OSORIO** 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	**268198-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ISAIL OSORIO
Matrícula No	1152149
Dirección para Notificación	MZ 22 CS 29NUEVO HORIZONTE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: Auxiliar administrativo

Visita No. 4796439

Resolución No. 268198-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268198 de 10 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 10 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor ISAIL OSORIO identificado con C.C. No. 75037326, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268198 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1152149 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 22 CS 29 , Barrio NUEVO HORIZONTE en los periodos facturados 2024-11,2024-10,2024-9.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE DICIEMBRE DE 2024 realizada por FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 1015MMCAF009436AA. "Se llama al teléfono del usuario, el cual manifiesta, que se encuentra realizando unas diligencias, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo, existe reja alta con candado, el cual impide tomar lectura".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1152149**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	3528 m3	3498 m3	30 m3	30 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	3498 m3	3462 m3	36 m3	36 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	3462 m3	3349 m3	113 m3	49 m3	consumo por diferencia se ajusto consumo (Art. 146-Ley 142/94)

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

octubre y noviembre de 2024 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio,

- Para el periodo de septiembre de 2024, el equipo de medida avanzó **(3349 m3 a 3462 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 113 m3 pero la empresa facturo 49 m3, ajustando el consumo ya que en el periodo de junio y julio de 2024 se facturo 32 m3 de consumo promedio cada periodo porque no se pudo tomar lectura.
- para el periodo de octubre de 2024, el equipo de medida avanzó **(3462 m3 a 3498 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 36 m3.
- para el periodo de noviembre de 2024, el equipo de medida avanzó **(3498 m3 a 3528 m3),** arrojando una diferencia de lectura de 30 m3, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ISAIL OSORIO identificado con C.C. No. 75037326 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) ISAIL OSORIO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 22 CS 29 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: ISAIL OSORIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1152149 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 27 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. 268213-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**268213-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO CARDONA MORALES
Matrícula No	482414
Dirección para Notificación	CL 72 BIS # 26- 27CUBA

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: Auxiliar administrativo

Visita No. 4803579

Resolución No. 268213-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268213 de 11 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 11 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor ANTONIO CARDONA MORALES identificado con C.C. No. 10106448, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268213 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 482414 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CL 72 BIS # 26- 27 CUBA, Barrio CUBA 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 13 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Luisa Cardona 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° P1315MMCEL38737AA el cual registra una lectura acumulada de 1660 m3. "Hace 2 días, se reparó fuga interna en el andén del predio".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **482414**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observaciór
Noviembre n	1536 m3	1389 m3	147 m3	16 m3	Cobro por prom (Art. 146-Ley 14

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. P1515MMRSA72367AA, con lectura N.1660 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **noviembre de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**alto"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **15 m3,** más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el

periodo **noviembre de 2024**, la Empresa facturó un consumo promedio en cumplimiento a la ley 142 de 1994, artículo 149: *De la revisión previa. "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 la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario, según sea el caso".*

El consumo promedio que se le facturó al predio, *con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares o con base en aforos individuales,* ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico, para el caso concreto el predio presenta una desviación significativa del consumo, por ende, mientras la empresa investiga la causa se debe facturar consumo promedio, así entonces, se aclara que se dejó pendiente por facturar 131 m3, pero como se utilizó el servicio de geófono y se identificó que tenía fuga interna, el periodo de diciembre también se facturó por consumo promedio.

Ahora bien, la factura del periodo e noviembre de 2024 llegó por un valor superior debido a que se facturó el cobro del servicio del geófono, el cobro de la revisión se efectúa porque este servicio no está incluido en la tarifa que la Empresa le liquida a los usuarios, y se hace porque la Empresa dispone de medios tecnológicos y hace todo lo que esté a su alcance para ubicar la fuga imperceptible, situación que no es óbice para que el aparato de búsqueda no tenga márgenes de error y más cuando durante la aplicación del dispositivo, es el revisor técnico quien se encarga de interpretar el sonido para ubicar la fuga, situación que denota que la Empresa cumplió con su obligación de AYUDAR a detectar la fuga, teniendo en cuenta que el término de ayuda no es sinónimo de efectividad, sino de brindar un apoyo en la búsqueda del problema, sin que la Empresa se obligue a responder por los consumos que se generen.

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. 482414,** por la Empresa, respecto a los períodos de **noviembre de 2024, ES CORRECTO**, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANTONIO CARDONA MORALES identificado con C.C. No. 10106448 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) ANTONIO CARDONA MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 72 BIS # 26- 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: ANTONIO CARDONA MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 482414 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 27 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. 268211-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CESAR AUGUSTO SILVA AGUIRRE** 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	**268211-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	CESAR AUGUSTO SILVA AGUIRRE
Matrícula No	904722
Dirección para Notificación	MZ 4 CS 34DORADO-B VILLA CONSOTA

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: Auxiliar administrativo

Visita No. 4799467

Resolución No. 268211-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268211 de 11 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 11 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor CESAR AUGUSTO SILVA AGUIRRE identificado con C.C. No. 1088280123, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268211 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 904722 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: MZ 4 CS 34 , Barrio DORADO-B VILLA CONSOTA en el periodo facturado de Noviembre de 2024

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Luz stella aguirre como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA101009AA el cual registra una lectura acumulada de 988 m3. Con observaion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, no fugas, medidor no registra consumo con llaves".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de NOVIEMBRE DE 2024 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 39 m3, avanzó de 930 a 969 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

En este orden de ideas se observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas

arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo, no estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CESAR AUGUSTO SILVA AGUIRRE identificado con C.C. No. 1088280123 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) CESAR AUGUSTO SILVA AGUIRRE enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 4 CS 34 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: CESAR AUGUSTO SILVA AGUIRRE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 904722 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 27 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. 22356-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN CARLOS MARIN SANCHEZ** 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	**22356-52**
Fecha Resolución Recurso	27 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267799 de 11 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN CARLOS MARIN SANCHEZ
Identificación del Peticionario	10115200
Matrícula No.	211292
Dirección para Notificación	CALLE 29 # 4-33 PISO 2 PRIMERO DE MAYO PRIME

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: Auxiliar administrativo

Resolución No. 22356-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22356 DE 11 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267799 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 el señor JUAN CARLOS MARIN SANCHEZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 10115200 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267799-52 de 11 DE DICIEMBRE DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula No. 211292 Ciclo 4, ubicada en la dirección CL 29 # 4- 33 PISO 2 , Barrio PRIMERO DE MAYO en el periodo facturado 2024-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 11 DE DICIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando usuaria inconforme con el cobro facturado en noviembre 2024 por concepto de instalación domiciliaria de acueducto, asegura que la solicitud que se hizo en ese entonces era una revisión porque a la casa no entraba agua, más no una instalación domiciliaria como lo registran en los cobros asociados, solicita revisión y reliquidación:

Porque AUNQUE LOS TECNICOS REALIZARON LA RESPECTIVA INSTALACION EL PROBLEMA CONTINUO EN LA CASA CON LA BAJA DEL AGUA.

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:

Se efectuó análisis de la orden de trabajo **4316701** del 19 de Julio de 2024 ejecutada por personal del Departamento de Operaciones y al verificar la orden, se concluyó que efectivamente se efectuó una reparación en la acometida el predio, y la orden presenta inconsistencias no está diligenciada en su totalidad, pues no tiene firma del usuario o testigo plenamente identificado, falencias que al efectuar el análisis del documento vicia el procedimiento del cobro por Instalación Domiciliaria de Acueducto, por lo cual,

este Departamento, encuentra procedente **ACCEDER** a la pretensión del usuario, por constituir un cobro inoportuno por parte de la Empresa, el cobro realizado mediante los cumplidos N° **391798359 y 391798358**, por lo cual, se solicita al Departamento de Cartera y Facturación, anular el saldo del cumplido N° **391798359**, mediante solicitud N° **4836904** y se reintegra el valor de dos cuotas más el IVA liquidado por este concepto por valor de **$116.011**.

Ahora, en cuanto a lo que manifiesta el usuario que el predio presenta baja presión, se le recomienda revisar si su acometida es una derivación del primer piso, debe solicitar una acometida nueva desde la red central para el segundo piso para garantizar una presion optima para el predio.

En consecuencia, se **REVOCA la decisión inicial.** Quedando 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 **-116011** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2024-12	462	0	0	0	37672	-37672
IVA	2024-12	462	0	0	0	78339	-78339

Lo anterior con fundamento legal en:

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"

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 JUAN CARLOS MARIN SANCHEZ en contra de la Resolución No. 267799-52 de 11 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. 211292 la suma de **-116011**. 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 27 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. 22357-52 de 26 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Recurso No	**22357-52**
Fecha Resolución Recurso	26 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267524 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	BEATRIZ VASQUEZ
Identificación del Peticionario	42024661
Matrícula No.	976431
Dirección para Notificación	CR 13 # 3- 05 EDIF LAURA APTO 601 LA JULITA

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: Auxiliar administrativo

Resolución No. 22357-52

DE: 26 DE DICIEMBRE DE 2024

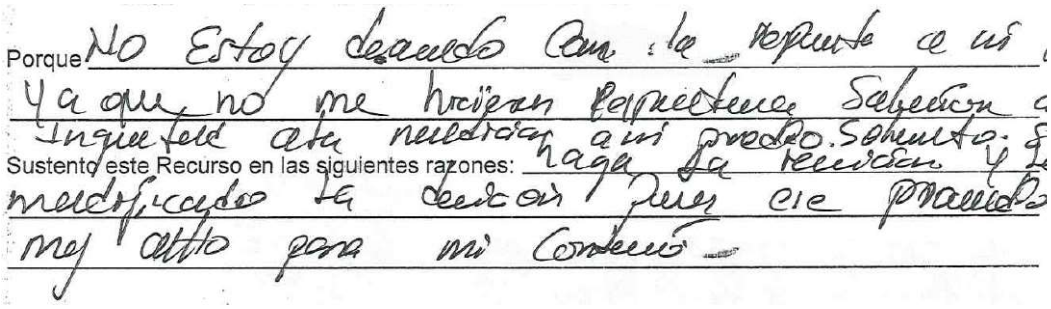
POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22357 DE 11 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267524 DE 5 DE NOVIEMBRE DE 2024**

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 la señora BEATRIZ VASQUEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 42024661 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267524-52 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. 976431 Ciclo 8, ubicada en la dirección CR 13 # 3- 05 EDIF LAURA APTO 601 , Barrio LA JULITA en los periodos facturados 2024-10,2024-9.

Que el recurrente por escrito presentado el día 11 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 17 m3 en el periodo de facturación de Octubre de 2024:


Porque No Estoy de acuerdo con la respuesta a mi
Ya que no me hicieron Respectiva Solución a
Inquietud ata neudrian aun problema. Solicito. q
Sustento este Recurso en las siguientes razones: haga la revisión y
modificado la decisión pues es problema
muy alto para mi Contenido

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 07 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 391 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de OCTUBRE DE 2024, y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación descontó el consumo promedio facturado en el periodo de Septiembre de 2024 de 5 m3, se ajustó el consumo y se facturó 17 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 6 m3, se confirma el consumo promedio facturado en el periodo de Septiembre de 2024.

Lecturas del predio 976431 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	% desv	Tipo Consumo
ACUEDUCTO	2024	Diciembre	398	394	4	9	-0,56	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Noviembre	394	381	13	8	0,63	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Octubre	381	359	17	6	1,83	ALTO TERREN
ACUEDUCTO	2024	Septiembre	359	359	5	5	0	NORMAL
ACUEDUCTO	2024	Agosto	359	349	10	5	1	ALTO OFICINA

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **NOVIEMBRE de 2024 a 6 m3**, **revocándose así la decisión inicial**, se confirma el consumo promedio facturado en el periodo de Septiembre de 2024. 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 **-82856** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	470	6	17	13035	36933	-23898
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-10	470	6	17	7652	21680	-14028
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-10	470	6	17	9065	25683	-16619
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	470	6	17	15442	43754	-28311

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 BEATRIZ VASQUEZ en contra de la Resolución No. 267524-52 de 21 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. 976431 la suma de **-82856**. 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 26 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. 268207-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SILVIO 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:

Resolución No	**268207-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	SILVIO OCAMPO
Matrícula No	613414
Dirección para Notificación	CL 75 C # 25 A- 68 PS 1RAFAEL URIBE 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: Auxiliar administrativo

Visita No. 4803575

Resolución No. 268207-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268207 de 11 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 11 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor SILVIO OCAMPO identificado con N.I.T. No. 10082863, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268207 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 613414 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: CL 75 C # 25 A- 68 PS 1 , Barrio RAFAEL URIBE 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).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 13 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Silvio Ocampo 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° H23VA507204 el cual registra una lectura acumulada de 67 m3. "Se observa en terreno, que el predio, se encuentra desocupado, se revisó instalaciones y no existen fugas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **613414**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	65 m3	51 m3	14 m3	14 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 **14 m3, avanzó de (51 m3 a 65 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 SILVIO OCAMPO identificado con N.I.T. No. 10082863 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) SILVIO OCAMPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 75 C # 25 A- 68 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SILVIO OCAMPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 613414 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 27 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. 268223-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**268223-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS EDUARDO LOAIZA
Matrícula No	1068402
Dirección para Notificación	CL 3 # 22- 41EL BALSO

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: Auxiliar administrativo

Visita No. 4807055

Resolución No. 268223-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268223 de 11 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 11 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor LUIS EDUARDO LOAIZA identificado con C.C. No. 1087998363, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268223 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1068402 Ciclo: 3 ubicada en:CL 3 # 22- 41 , Barrio EL BALSO en el periodo facturado de Noviembre de 2024

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 16 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1015MMCMX00696AA el cual registra una lectura acumulada de 1306 m3. Con observacion: **"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 el predio se encuentra desocupado, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de NOVIEMBRE DE 2024 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó que efectivamente el equipo de medida se encuentra frenado, y se liquidó un consumo superior al promedio histórico del predio, el cual es habitado por una persona. y ya autorizó la reposición del medidor, en los próximos días, el Grupo de Medición

efectuara el cambio respectivo

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de **NOVIEMBRE DE 2024** es superior al consumo promedio histórico del predio, por lo tanto, se reliquida cobrando 0 m3 predio desocupado.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-91466** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	414	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-11	414	0	13	0	-8473	8473
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	414	0	46	0	99937	-99937

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUIS EDUARDO LOAIZA identificado con C.C. No. 1087998363 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS EDUARDO LOAIZA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 3 # 22- 41 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS EDUARDO LOAIZA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1068402 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 27 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. 22359-52 de 26 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NILSON VALLECILLA** 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	**22359-52**
Fecha Resolución Recurso	26 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267611 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	NILSON VALLECILLA
Identificación del Peticionario	1086044223
Matrícula No.	19599752
Dirección para Notificación	VIA ENTRADA PUEBLITO CAFETERO CONDOMINIC CASA 53 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: Auxiliar administrativo

Resolución No. 22359-52

DE: 26 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22359 DE 12 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267611 DE 7 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 señor NILSON VALLECILLA, identificado con cédula de ciudadanía No. 1086044223 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267611-52 de 27 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. 19599752 Ciclo 13, ubicada en la dirección VIA ENTRADA PUEBLITO CAFETERO CONDOMINIO SAN JOSE CONDOMINIO SAN JOSE DE LAS VILLAS ETAPA 4, Barrio CERRITOS en los periodos facturados 2024-11, 2024-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 12 DE DICIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión porque no justifica el consumo facturado en el periodo de Octubre de 2024 indicar ser un valor no correspondiente con su consumo habitual, pide revisión y reajuste de factura:

Sustento este Recurso en las siguientes razones: No estoy de Acuerdo Con
el valor del Consumo, porque no coincide con l
valons anteriores y el contador, medidor de agua n
está funcionando "está Parado"
Anexo los siguientes documentos
por favor tengan consiencia y cobren lajust

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 14 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. P1515MMRSA67331AA el cual registra una lectura acumulada de 7224 m3. instalaciones en buen estado, encontrando que: 1. Se revisaron las instalaciones hidráulicas del predio, ninguna de ellas tiene fuga, 2. El medidor se encuentra frenado no registra, acometida si fugas.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que desde el periodo de **SEPTIEMBRE de 2024** el equipo de medida presentó irregularidad en el registro del consumo y lector reportó la novedad de MEDIDOR FRENADO por lo tanto, el sistema le facturó en el periodo de Octubre de 2024 consumo promedio del predio de 60 m3 más los cargos fijos.

Se observa que el grupo de medición el día 26 de Noviembre de 2024 realizó la instalación del nuevo equipo de medida H24VA186434 marca Altair.

Ahora en cuanto a lo manifestado por el usuario que la Empresa ha facturado un consumo promedio que no corresponde a la realidad del predio, se verificó en el histórico de lecturas de la matricula 19599752 y la Empresa en los periodos de Septiembre, Octubre y Noviembre de 2024 ha facturado consumo promedio real del predio como se observa en el siguiente cuadro:

Lecturas del predio 19599752 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Medidor
ACUEDUCTO	2024	Diciembre	110	21	89	56	H24VA186434
ACUEDUCTO	2024	Noviembre	21	7223	57	57	P1515MMRSA67331AA
ACUEDUCTO	2024	Noviembre	7225	7223	2	57	P1515MMRSA67331AA
ACUEDUCTO	2024	Octubre	7223	7221	60	58	P1515MMRSA67331AA
ACUEDUCTO	2024	Octubre	7223	7221	2	58	P1515MMRSA67331AA
ACUEDUCTO	2024	Septiembre	7221	7219	60	57	P1515MMRSA67331AA
ACUEDUCTO	2024	Septiembre	7221	7219	2	64	P1515MMRSA67331AA
ACUEDUCTO	2024	Agosto	7219	7165	54	59	P1515MMRSA67331AA
ACUEDUCTO	2024	Julio	7165	7119	46	60	P1515MMRSA67331AA
ACUEDUCTO	2024	Junio	7119	7059	60	61	P1515MMRSA67331AA

Así mismo, se observa que para el periodo de Diciembre de 2024 el nuevo equipo de media ha registrado el periodo completo de facturación en donde registró un consumo de 89 m3, en donde se evidencia que la Empresa ha facturado un consumo promedio real al predio.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y los consumos facturados en los períodos de **OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2024** no serán objeto de modificación, porque la Empresa ha facturado consumo promedio real del predio. Quedando así resuelto el recurso de reposición. y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de él.

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.

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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 NILSON VALLECILLA y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 267611-52 de 27 DE NOVIEMBRE 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 26 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. 22364-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Recurso No	**22364-52**
Fecha Resolución Recurso	27 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267378 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**RECHAZA**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	785162
Dirección para Notificación	CARRERA 9 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO F MERCASA

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: Auxiliar administrativo

Resolución No. 22364-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22364 DE 12 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE RECLAMO No. 267378 DE 30 DE OCTUBRE DE 2024

EL JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P EN USO DE SUS FACULTADES LEGALES Y REGLAMENTARIAS, ESPECIALMENTE LAS CONFERIDAS POR LA RESOLUCIÓN No 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16214686 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267378-52 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. 785162 Ciclo 13, ubicada en la dirección A.COMUN - MERCASA AV SUR AREA COMUN-MERCASA, Barrio MERCASA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-6, 2024-7, 2024-8, 2024-9, 2024-10.

Que el recurrente por escrito presentado el día 12 DE DICIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión asi:

RECURSO DE REPOSICIÓN Y APELACIÓN EN SUBSIDIO CONTRA RESOLUCIÓN No. 267378 DEL 21-11-2024

MERCASA - PROPIEDAD HORIZONTAL
MATRPICULA 785162 ("MACROMEDIDOR")

ACTUACIÓN ADMINISTRATIVA

Por mandato de la Copropiedad, con la PETICIÓN 20024MAC1674P del 29-10-2024 radicada como RECLAMO No. 267378 del 30-10.2024 reclamé sobre la facturación del servicio de acueducto para que fuera cobrado únicamente por las matrículas con medición individual del agua en áreas comunes. El fundamento es que de acuerdo con la Ley al existir medición individual en tales áreas el "macromedidor" funciona como MEDIDOR DE CONTROL.

La Empresa dio respuesta en la que diserta extensamente sobre varios aspectos pero evade la situación planteada.

PETICIÓN

Solicito REVOCAR la decisión para resolver de fondo el nuevo problema planteado.

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

1) 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. 267378-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2024, por el cual se declaró **NO PROCEDENTE,** lo anterior, dando aplicación a los artículos 146 y 149 de la Ley 142 de 1994, se le informó lo siguiente:

Conforme a lo establecido en el cuarto inciso del Artículo 154 de la ley 142 de 1994, *"En ningún caso proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*. Por lo anterior, este Departamento se pronunciará y tomará decisión administrativa respecto de lo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira con cargo a la matrícula de la referencia; durante los últimos cinco (5) períodos de facturación. es decir, desde **junio a octubre de 2024**.

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

(...)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la revisión practicada el 7 de noviembre de 2024 por parte del equipo de revisores del Departamento de Servicio al Cliente, se determinó que la PROPIEDAD HORIZONTAL cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida principal tiene instalado el TOTALIZADOR N. H22LF000833, el cual registra una lectura acumulada de 64657 m3, que alimenta 199 unidades independientes o cuentas, se deja como observación en el acta de la visita, "Estando en la gran superficie de mercasa se encuentra el macromedidor registrando, seguidamente se revisan los baños de golocitas los de la P sur y los de la P.norte que están inhabilitados dónde no se detectan fugas, ***como también se observa que no es posible la medición individual de lo que abarca las áreas comunes a razón del diseño hidráulico del inmueble, como tampoco han habido modificaciones hidráulicas en el predio****".*

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. ***785162****, se ha facturado de la siguiente manera:*

Períodos 2024	Consumo Mama	Consumo Hija	Diferencia	Consumo Facturado A.C	Observación

Octubre	3193 m3	3092 m3	101 m3	530 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	3978 m3	3171 m3	807 m3	548 m3	Cobro por diferencia de lectura se descontó consumo pendiente de la hija N. 1438548 (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	3286 m3	3315 m3	0 m3	200 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)
Julio	3548 m3	2801 m3	747 m3	583 m3	Cobro por diferencia de lectura se descontó consumo pendiente de la hija N. 1428481 (Art. 146-Ley 142/94)
Junio	3369 m3	2767 m3	602 m3	634 m3	Cobro por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Aunado a todo lo anterior, este Departamento concluye ***que NO ES PROCEDENTE el reclamo instaurado por el señor ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, porque la forma de determinar el consumo del área común con base en el registro del totalizador es correcto y los puntos 1, 2 y 3 referentes a la legalidad de la medición y la claridad del consumo facturado quedan desvirtuados, porque la Empresa realiza el cobro del consumo a este predio cumpliendo la normatividad vigente establecida en el Decreto Único Reglamentario 1077 de 2015 y el contrato de condiciones uniformes,***

(...)

Es pertinente reiterar ***que el CENTRAL MAYORISTA DE ALIMENTOS MERCASA, cuenta con un Totalizador,*** *(no un medidor de control)* ***que garantiza los metros cúbicos entregados.*** *Su medición se efectúa mediante un Macromedidor instalado exclusivamente para el mismo, así, es a partir de éste Macromedidor, que se inicia la red interna de la copropiedad la cual provee del servicio a las unidades que lo requieran, que para el presente caso, existen 199 unidades privadas.*

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

2) La mencionada decisión se notificó por **por aviso)**, ante la no comparecencia para la

notificación personal, al reclamante en los términos de los artículos 67 y 68 Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011, aviso publicado en la página web el 03/12/2024 y enviado a la dirección suministrada por el señor Lopez Patiño y recibido el **día 04/12/2024** y en la misma se le hizo saber a la parte interesada, el derecho que le asiste a agotar la vía administrativa, y que procedia 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 podrá 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**..**

Ante la no comparecencia para la notificación personal se procedió a notificar por AVISO, el cual se envió nuevamente a la dirección indicada por el usuario el día **03/12/2024**, sin embargo en la Empresa la notificación por aviso, se realiza en dos sitios, 1. A la dirección suministrada por el usuario, 2. En la página Web de la Empresa.(www.aguasyaguas.com.) quedando surtida la notificación al día siguiente hábil, es decir el 04/12/2024, fecha en la cual tambien fue recibido el aviso, y quedó en firme la decisión por no haber presentado los recursos de Ley ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes, dando aplicación así, de los artículos 69 y 74 de CPACA. Ley 1437 de 2011, **término que venció el día 11/12/2024.**

Se adjunta copia del comprobante de entrega del aviso de la resolución 267378, recibido el 04/12/2024,

COMPROBANTE DE ENTREGA DEL AVISO EL 04/12/2024

NOTIFICACION POR AVISO RECLAMO 267378

servientrega

Servientrega S.A.NIT. 860.512.330-8 Principal: Bogotá D.C., Colombia Av Calle 6 No. 34A-11. Atención al usuario: www.servientrega.com. PBX.: 7 700 200 Fax: 7 700 300 ext 110045.

Fecha: 3 / 12 / 2024 10 : 44
Fecha Prog. Entrega: 3 / 12/ 2024

GUIA No. 22316

CÓDIGO SER: 0018888 / 0018646

REMITENTE

KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL

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

CAUSAL DEVOLUCIÓN (NO ENVÍO)	INTENTO DE ENTREGA	No. NOTIFICACIÓN
1 2 3	1	
— — — Desconocido		
— — — Rechazado		
— — — No reside		
— — — No reclamado		
— — — Dirección errada		
— — — Otro (indicar cual?)		

Nota devolución a remitente

PDV: PEREIRA

Servicio de envíos de Colombia

Dirección: Carrera 9 No. 188-15
Ciudad: Pereira
Teléfono: (6) 3456355
Código Postal: 660002 Bodegas

GUIA No. 2231602603

FECHA Y HORA DE ENTREGA

4/12/24

Observaciones en la entrega:

DOCUMENTO UNITARIO PZ: 1

PEI 60 N2

CIUDAD: PEREIRA
RISARALDA F.P.: CREDITO
NORMAL V.T.: TERRESTRE

DESTINATARIO

CARRERA 9 NO 188 15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRA CENT
3108228811
Nombre: ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Teléfono: 3108228811 D.I./NIT: 2673
País: COLOMBIA Cód. Postal:
email: Dato no suministrado por el cliente

Dice Contener: DOCUMENTOS
Obs. para Entrega:
Vr. Declarado: $ 5.000 VOL. 0 / 0 / 0
Vr. Flete: $ 3,750.00 Peso (real): 0 Peso (kg): 1
Vr. Sobreflete: $ 400.00 Nro. Remesa:
Vr. Total: $ 4,150.00 Nro. Sobreporte:

No Ref2: Nro. Factura:
Quien Recibe: Nro. Ref1:

aguasyaguas.com.co/images/notificaciones/2024/12/Avisos_2024-12-03.pdf

29 / 154 — 75% +

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. 267378-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**267378-52**
Fecha Resolución	21 DE NOVIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	3 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desfijación	4 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Matrícula No	795162
Dirección para Notificación	CARRERA 8 NO. 18B-15 APARTADO 424 CENTRO PEREIRAMERCASA

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 página web de la Empresa.

Mediante la presente notificación por aviso se entrega copia íntegra, 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

3) Que la decisión 267378-52 de 21 DE NOVIEMBRE DE 2024, quedó en firme por no haberse presentado los recursos de Ley, ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes, dando aplicación así, de los artículos 69 y 74 de CPACA. Ley 1437 de 2011.

> ***Artículo 69. Notificación por aviso.*** *Si no pudiere hacerse la notificación personal al cabo de los cinco (5) días del envío de la citación, esta se hará por medio de aviso que se remitirá a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, acompañado de copia íntegra del acto administrativo. El aviso deberá indicar la fecha y la del acto que se notifica, la autoridad que lo expidió, los recursos que legalmente proceden, las autoridades ante quienes deben interponerse, los plazos respectivos y la advertencia de que la notificación se considerará surtida al finalizar el día siguiente al de la entrega del aviso en el lugar de destino.*
>
> ***Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos.*** *Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:*

1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque
2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.
3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.

El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.
De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.

Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.

4) Que vencido el tiempo para interponer los recursos de Ley, **impugnó la antedicha decisión, presentando escrito el día 12 de DICIEMBRE DE 2024**, **radicación 22364 del 12/12/2024,** donde manifiesta que presenta Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, contra la decisión inicial.

5) Se revisaron los archivos del Departamento de Servicio al Cliente y se pudo verificar que la decisión en mención no fue recurrida oportunamente, **el término venció el 11 de DICIEMBRE DE 2024 a las 16:00 horas**, (el horario de atención en el centro de servicios es hasta las 16:00 horas) en consecuencia el acto quedó debidamente ejecutoriado por lo que sus efectos legales son de aplicación inmediata y definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 C.P.A.C.A.

6) El señor Antonio José presentó por la página web, el escrito de recursos 22724MAC1674P, **el día 11/12/2024, despues de la jornada laboral, es decir a las 17:45 horas,** y por lo tanto, el radicado le quedó con fecha del 12/12/2024, Así las cosas, la viabilidad del recurso que se revisa por fuera de los términos, **habiéndose radicado el día 12 de diciembre de 2024**, ante la oficina de Servicio al Cliente, conforme a los artículos 77 y 78 del C.P.A.C.A, que se transcribe a continuación.

LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78

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

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

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

2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad

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 y 2 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja."

7) Se adjunta evidencia de la presentación del escrito de recursos 22724MAC1674P, por fuera del horario laboral el día 11/12/2024 a las 17:45 horas, con radicado temporal de la web 11907 y la pagina web envió confirmación en la cual se le informo al señor Antonio López, que si la PQR es radicada un dia hábil despues de las 4:00 p.m. quedará radicada al día hábil siguiente.

--------- Forwarded message ---------
De: <peticiones@aguasyaguas.com.co>
Date: mié, 11 dic 2024 a las 17:45
Subject: Confirmación Radicación de PQR'S
To: <bumeranjuridica@gmail.com>

Alcaldía de PEREIRA

Confirmación de la radicación de PQR'S

Aguas y Aguas de Pereira

Tu solicitud tiene el número de radicado temporal: 11907, tu solicitud será revisada por nuestro personal y te enviaremos el número de radicado final cuando este proceso sea realizado. Ten en cuenta, si esta solicitud es radicada un sábado, domingo, día festivo o un día hábil después de las 4 de la tarde, su radicación ingresará con fecha del siguiente día hábil.

Resumen de tu solicitud:

Nombre(s): Antonio

Apellido(s): López

Identificación: 16214686

Teléfono: 3158201166

Tipo de trámite: Petición/Solicitud

Matricula/Predio: 785162

Descripción/Pretensión:
Presento RECURSOS 22724MAC1674P

Observaciones adicionales:
No acepto notificación electrónica

No respondas a este correo ya que solamente es informativo, recuerda que es generado de manera automática y no es un canal oficial de comunicación.

Copyright Aguas y Aguas de Pereira
Si tienes alguna duda o quieres contactarnos, estos son nuestros datos:
Whatsapp: +57 311 352 5569
Línea de atención: 340 1116 para todos los operadores
Línea de atención: 116 para celulares tigo, movistar y teléfonos fijos

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

RESUELVE:

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

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 27 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. 22360-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ZULY JOHANA SANCHEZ** 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	**22360-52**
Fecha Resolución Recurso	27 DE DICIEMBRE DE 2024
RECLAMO	267940 de 5 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ZULY JOHANA SANCHEZ
Identificación del Peticionario	1133719596
Matrícula No.	1778463
Dirección para Notificación	MZ 25A CS 20 EL REMANSO

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: Auxiliar administrativo

Resolución No. 22360-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22360 DE 13 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267940 DE 28 DE NOVIEMBRE DE 2024**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ZULY JOHANA SANCHEZ, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1133719596 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267940-52 de 5 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. 1778463 Ciclo 7, ubicada en la dirección MZ 25A CS 20 , Barrio EL REMANSO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-11.

Que el recurrente por escrito presentado el día 13 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, no justifica el aumento, sin tener fugas, solicita reliquidar, 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. 1778463**, se ha facturado de la siguiente manera:*

Periodo 2024	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo	Observación	Observación Ge
Noviembre	579	568	44	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR	Se cobran 33 m3 pendi mes 6. Se notificó post se visitó y no fue pocibl que no llego nadie, est hizo 2 veces.
Noviembre	579	568	11	SIN OBSERVACION	
Octubre	568	556	12	SIN OBSERVACION	
Septiembre	556	543	13	SIN OBSERVACION	
Agosto	543	521	22	SIN OBSERVACION	ALTO CONSUMO <= 26
Julio	521	509	12	SIN OBSERVACION	
Junio	509	464	12	Cons.Pendte x facturar Res 006	Previa de oficina, sin co
Junio	509	464	**45**	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 **03 de Diciembre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"*Se concerta cita por teléfono con la usuaria, la cual no asistió, se visita predio y allí, se encuentran menor de edad, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra. Equipo de medida P1915MMRAL122568AA lectura 600 m3*".**

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el periodo de Noviembre de 2024, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." Más 33 de consumo pendiente por facturar del periodo de Junio 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 **19 de Noviembre de 2024** en donde manifiestan que **"**Se cobran 33 m3 pendientes del mes 6. Se notificó posteriormente se visitó y no fue posible revisar ,ya que no llego nadie, este ejercicio se hizo 2 veces**".**

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

- *En el periodo de **Junio de 2024** el predio tuvo una diferencia de lectura de **45 m3** de los cuales se le facturaron **12 m3** consumo promedio (mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **33 m3** pendientes por facturar.*

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. **1778463** por la Empresa, respecto al período de **Noviembre de 2024, SON CORRECTOS**,

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 que registró el medidor en el periodo de NOVIEMBRE DE 2024 equivalente a 11 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.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

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 **-150062** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebaj
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-11	483	0	0	-3	0	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-11	483	11	13	-16537	-19544	
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-11	483	11	13	-19591	-23153	
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	483	11	44	23898	95592	-7
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	483	11	44	28311	113245	-8

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 ZULY JOHANA SANCHEZ en contra de la Resolución No. 267940-52 de 5 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. 1778463 la suma de **-150062**. 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 27 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. 268372-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

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

Resolución No	**268372-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	MIGUEL ANGEL CASTAÑO RAMIREZ
Matrícula No	1605435
Dirección para Notificación	CR 4 B # 36 B- 66CAÑARTE

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: Auxiliar administrativo

Visita No. 4828426

Resolución No. 268372-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268372 de 20 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 20 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor MIGUEL ANGEL CASTAÑO RAMIREZ identificado con C.C. No. 4602123, obrando en calidad de Poseedor presentó RECLAMO No. 268372 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1605435 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 4 B # 36 B- 74 LC 0 , Barrio CAÑARTE en el periodo facturado 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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1605435** se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	537 m3	533 m3	4 m3	4 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **26 de Diciembre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"*Instalaciones en buen estado, medidor funciona correctamente, viven una persona, no es local es vivienda. Equipo de medida C15LA670369AA lectura 539 m3*".** Se determina que el incremento en el consumo se debe a la utilización normal del servicio, se desvirtúa error del lector, en el predio no se presentan fugas que estén afectando su consumo.

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

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1605435** por la Empresa, respecto al período de **Diciembre de 2024, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de

lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MIGUEL ANGEL CASTAÑO RAMIREZ identificado con C.C. No. 4602123 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MIGUEL ANGEL CASTAÑO RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 B # 36 B- 66 haciéndole entrega de una copia de la misma.

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

realizado pago total o parcial, ordenar a: MIGUEL ANGEL CASTAÑO RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1605435 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 27 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 268388-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **NICOLAS QUINTERO ORTIZ** 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	**268388-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	NICOLAS QUINTERO ORTIZ
Matrícula No	1896059
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 7PORTAL 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: Auxiliar administrativo

Visita No. 4832605

Resolución No. 268388-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268388 de 23 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 23 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor NICOLAS QUINTERO ORTIZ identificado con C.C. No. 1128904937, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268388 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1896059 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 2 CS 7 ., Barrio PORTAL DE LLANO GRANDE en el periodo facturado 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)

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 1896059**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Noviembre	1770 m3	1737 m3	33 m3	33 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **27 de Diciembre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"No permiten ingresar, porque no hay autorización, se llama y no responden. *Equipo de medida M312-085104, lectura actual 1770 m3*".** En el predio no fue posible revisar las instalaciones hidráulicas, se desvirtúa error del lector.

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

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

El consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de

ocupamiento, pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1896059** por la Empresa, respecto al período de **Diciembre de 2024, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de consumo por diferencia de lectura, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por NICOLAS QUINTERO ORTIZ identificado con C.C. No. 1128904937 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) NICOLAS QUINTERO ORTIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 2 CS 7 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: NICOLAS QUINTERO ORTIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1896059 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 27 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 268463-52 de 27 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA LUCIA LUGO 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	**268463-52**
Fecha Resolución	27 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	DIANA LUCIA LUGO VALENCIA
Matrícula No	19573890
Dirección para Notificación	CL 20 A # 31 B - 25 PS 1VILLA COLOMBIA

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: Auxiliar administrativo

Resolución No. 268463-52

DE: 27 DE DICIEMBRE DE 2024

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268463 de 26 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 26 DE DICIEMBRE DE 2024 la señora DIANA LUCIA LUGO VALENCIA identificada con C.C. No. 42092273, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268463 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19573890 Ciclo: 8 ubicada en:CL 20 A # 31 B - 25 PS 1 , Barrio VILLA COLOMBIA en el periodo facturado 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, análisis y liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **NOVIEMBRE DE 2024** el predio de matrícula **N° 19573890** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios de uso residencial.) por valor de $70.760, mediante la factura No. 57212059, con fecha límite de pago el **02 de Diciembre de 2024.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo el pago después de la fecha limite otorgada pero antes de la ejecución del corte, es decir, el **03 de Diciembre a las 12:06 p.m a través de APOSTAR, presentado inconsistencias en el sistema,** siendo entonces **PROCEDENTE,** la reliquidación por el valor de la reconexión por presentarse inconsistencia en las fechas de corte y reconexión en el sistema comercial.

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.

Así las cosas, éste departamento encuentra **PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora DIANA LUCIA LUGO VALENCIA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión en el periodo de NOVIEMBRE DE 2024, serán objeto de reliquidación.

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 DEL SERVICIO	2024-12	484	0	0	0	59800	-59800

FUNDAMENTOS LEGALES

Lo anterior con fundamento legal en:

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.

ARTÍCULO 142 LEY 142 DE 1994.- ***Restablecimiento del servicio.*** *Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, éste debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato.*

Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.."

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por DIANA LUCIA LUGO VALENCIA identificado con C.C. No. 42092273 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) DIANA LUCIA LUGO VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 20 A # 31 B - 25 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DIANA LUCIA LUGO VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19573890 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 27 DE DICIEMBRE DE 2024

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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