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. 22365-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

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	**22365-52**
Fecha Resolución Recurso	7 DE ENERO DE 2025
RECLAMO	267565 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO
Identificación del Peticionario	16214686
Matrícula No.	1428499
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. 22365-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22365 DE 13 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267565 DE 6 DE NOVIEMBRE DE 2024**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 16214686 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267565-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2024, mediante la cual se declaró PROCEDENTE PARCIALMENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1428499 Ciclo 13, ubicada en la dirección GALPON MP LC 00 BAÑOS PUBLICOS FTE MP, MERCASA en el (los) periodo(s) facturados(s) **JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE de 2024, e inclusive NOVIEMBRE de 2024.**

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 así

RECURSO

La Empresa respondió con la resolución que se recurre declarando "PROCEDEN PARCIALMENTE... **no se accede a reliquidar el consumo facturado de los últimos 5 periodos**".

Dice que mediante "la **OT 3719637**" la Empresa "buscó realizar el Cambio del equipo de medida este (sic) no fue permitido por el usuario, se adjunta la tirilla del reporte…"; pero no lo hace no de saber qué es "la **OT 3719637**" (me imagino que es algo como Observación Técnica, Orden de Traba Oficio de Terreno…) y menos su fecha.

Muestra un cuadro según el cual, por lo menos, desde enero/22 se encuentra el "MEDID FRENADO", de modo que la Empresa sabe que el consumo no ha sido medido por más de un periodo de facturación y es por esta razón que la Empresa pierde su derecho al precio del consur facturado pero aún así que los "consumos facturados…**SON CORRECTOS**".

Entonces NO se entiende a qué se refieren con que el reclamo es "PROCEDENTE PARCIALMENTE

Respecto a la aplicación del artículo 155 de la Ley 142 GUARDÓ ABSOLUTO SILENCIO.

En estas condiciones, la Empresa omitió su deber de medir y de proceder al análisis del medidor en laboratorio acreditado, en ejercicio del derecho a la medición del consumo establecido para amb parte del contrato de servicios públicos en el artículo 146 de la Ley 142.

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

> *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.*
>
> *Asì las cosas, y consultado el sistema de información comercial de la empresa, se observó que al predio con matrícula no.* ***1428499****, se ha facturado de la siguiente*

manera:

Añ	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación
2024	Octubre	4458	4458	189	CERRADO NO HAY LLAVES
2024	Septiembre	4458	4458	188	MEDIDOR FRENADO
2024	Agosto	4458	4458	187	MEDIDOR FRENADO
2024	Julio	4458	4458	196	MEDIDOR FRENADO
2024	Junio	4458	4458	195	MEDIDOR FRENADO

Por lo tanto, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 15 DE NOVIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Carlos Osorio 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° P1915MMRAL116421AA el cual registra una lectura acumulada de ***4458 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, sanitarios, lavamanos, orinales y poceta, todo en buen estado, medidor está frenado, este medidor abastece sólo los baños públicos.***

En referencia a sus solicitudes, se informa que;

- ***PUNTO 1***

De acuerdo al Artículo 154 de la Ley 42 de 1994, en referencia a los consumos facturados al predio por la prestación del servicio, se observa en el sistema de información comercial que en los periodos de ***JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE y OCTUBRE de 2024****, ante la imposibilidad de la lectura por tener el MEDIDOR FRENADO, la Empresa ha liquidado consumo promedio para estos periodos de acuerdo al histórico de los consumos del predio, la Empresa dando aplicación a la normatividad vigente.*

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

- ***PUNTO 2***

En referencia a el retiro del medidor, se corrobora que mediante la ***OT 3719637*** *el Departamento de Medición, busco realizar el Cambio del equipo de medida, y a la vez el cambio del diámetro del mismo, dado el caudal que requiere el servicio demandado por el predio, situación evidenciada por el equipo técnico, sin embargo, se evidencia que este no fue permitido por el usuario, se adjunta la tirilla del reporte móvil realizado en terreno,*
asì:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10309) INSTALACION DE MEDIDOR

Radicado : 3719367
Fecha Visita : 27/10/2022, 10:36:54 AM
Nombre : MERCASA.MERCADEO.DEL.RISA
Direccion : GALPON MP LC 00
Barrio : MERCASA
Predio : 1428499

INSTALACION

DATOS DE INSTALACIÓN - RECURSOS

Cantidad : (RECC_CANTIDAD)

OBSERVACION
No dan informacion para realizar el cambio no se puede autoriza

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

Estado Predio : Reusa Firma

Firma Supervisor : Contratista Ingenieria Asesoria y Gestión 11 90022090711

Situación por la que no ha permitido realizar el Cambio de medida en el predio, ni retirar el medidor, de igual forma, tampoco se observan órdenes de trabajo para el retiro del medidor P1915MMRAL116421AA para pruebas de calibración en un laboratorio certificado.

En la visita técnica practicada el 15 DE NOVIEMBRE DE 2024 se determinó que esta acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL116421AA el cual registra una lectura acumulada de **4458 m3.** ***instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, sanitarios, lavamanos, orinales y poceta, todo en buen estado, el medidor se encuentra está frenado, y la acometida abastece sólo los baños públicos. donde hay usuarios continuamente.***

Al revisar el histórico de consumos y de lecturas del predio reclamante, encontramos que se le ha facturado consumos promedios, por la imposibilidad técnica de determinar el consumo de los baños públicos.

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación
2024	Noviembre	4458	4458	190	MEDIDOR FRENADO
2024	Octubre	4458	4458	189	CERRADO NO HAY LLAVES
2024	Septiembre	4458	4458	188	MEDIDOR FRENADO
2024	Agosto	4458	4458	187	MEDIDOR FRENADO
2024	Julio	4458	4458	196	MEDIDOR FRENADO
2024	Junio	4458	4458	195	MEDIDOR FRENADO

Respecto a la información requerida por el señor Antonio José, este Departamento, accedió a relacionar el consumo facturado desde el periodo de Diciembre de 2021 a la matricula o contrato reclamante. 1220532 en el cual se evidencia que el medidor conserva la misma lectura desde el periodo de enero de 2023 la cual es de 4458 m3. asi:

- **PUNTOS 1 y 2**

En referencia a los periodos en que se facturó consumo promedio, por presentarse imposibilidad técnica para determinar el consumo, por reportarse la causal de MEDIDOR FRENADO, se adjunta resumen de los consumos facturados en estos periodos, así:

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación
2024	Noviembre	4458	4458	190	MEDIDOR FRENADO
2024	Octubre	4458	4458	189	CERRADO NO HAY LLAVES
2024	Septiembre	4458	4458	188	MEDIDOR FRENADO
2024	Agosto	4458	4458	187	MEDIDOR FRENADO
2024	Julio	4458	4458	196	MEDIDOR FRENADO
2024	Junio	4458	4458	195	MEDIDOR FRENADO
2024	Mayo	4458	4458	184	MEDIDOR FRENADO
2024	Abril	4458	4458	183	MEDIDOR FRENADO
2024	Marzo	4458	4458	182	MEDIDOR FRENADO
2024	Febrero	4458	4458	181	MEDIDOR FRENADO
2024	Enero	4458	4458	180	MEDIDOR FRENADO
2023	Diciembre	4458	4458	179	MEDIDOR FRENADO
2023	Noviembre	4458	4458	179	MEDIDOR FRENADO
2023	Octubre	4458	4458	178	MEDIDOR FRENADO
2023	Septiembre	4458	4458	178	MEDIDOR FRENADO
2023	Agosto	4458	4458	177	MEDIDOR FRENADO
2023	Julio	4458	4458	177	MEDIDOR FRENADO
2023	Junio	4458	4458	176	MEDIDOR FRENADO
2023	Mayo	4458	4558	175	MEDIDOR FRENADO
2023	Abril	4558	4458	177	MEDIDOR FRENADO
2023	Marzo	4458	4458	177	MEDIDOR FRENADO
2023	Febrero	4458	4458	177	MEDIDOR FRENADO
2023	Enero	4458	4455	175	MEDIDOR FRENADO
2022	Diciembre	4455	4443	173	MEDIDOR FRENADO
2022	Noviembre	4443	4442	172	MEDIDOR FRENADO
2022	Octubre	4442	4440	170	MEDIDOR FRENADO
2022	Septiembre	4440	4435	168	MEDIDOR FRENADO
2022	Agosto	4435	4404	167	MEDIDOR FRENADO
2022	Julio	4404	4324	166	MEDIDOR FRENADO

2022	Junio	4324	4324	165	MEDIDOR FRENADO
2022	Mayo	4324	4324	160	MEDIDOR FRENADO
2022	Abril	4324	4324	158	MEDIDOR FRENADO
2022	Marzo	4324	4324	155	MEDIDOR FRENADO
2022	Febrero	4324	4324	150	MEDIDOR FRENADO
2022	Enero	4324	4324	150	SE VERIFICO LECTURA
2021	Diciembre	4324	4254	70	BAJO CONSUMO

Punto 2. Se adjunta el valor de los cobros realizados por el consumo promedio facturado a la matrícula reclamante, en los últimos 5 períodos, Junio, julio, agosto, septiembre, octubre e inclusive noviembre de 2024: Períodos susceptibles de reclamación de conformidad con el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Pagos | Detalle factura

e un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

ecutivo	Servicio	CodConce	Concepto	Año	Mes	Consumo	Tarifa	Origen	Valor
2027501634	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	6	22	$1.275,281	FACTU	$28.056,182
2027501633	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	6	22	$2.172,540	FACTU	$47.795,880
2027501632	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	6	13	$1.275,281	FACTU	$16.578,653
2027501631	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	6	13	$2.172,540	FACTU	$28.243,020
2027501630	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	6	13	$1.275,281	FACTU	$16.578,653
2027501629	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	6	13	$2.172,540	FACTU	$28.243,020
2027501643	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	6	22	$1.510,785	FACTU	$33.237,278
2027501642	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	6	22	$2.573,740	FACTU	$56.622,280
2027501641	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	6	13	$1.510,785	FACTU	$19.640,210
2027501640	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	6	13	$2.573,740	FACTU	$33.458,620
2027501639	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	6	13	$1.510,785	FACTU	$19.640,210
2027501638	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	6	13	$2.573,740	FACTU	$33.458,620

consumo acued y vertim junio de 2024 $ 361.552,62

Lecturas | Pagos

n encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

ivo	Servicio	CodConce	Concepto	Año	Mes	Consumo	Tarifa	Origen	Valor
2029545808	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	7	23	$1.275,281	FACTU	$29.331,463
2029545807	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	7	23	$2.172,540	FACTU	$49.968,420
2029545806	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	7	13	$1.275,281	FACTU	$16.578,653
2029545805	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	7	13	$2.172,540	FACTU	$28.243,020
2029545804	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	7	13	$1.275,281	FACTU	$16.578,653
2029545803	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	7	13	$2.172,540	FACTU	$28.243,020
2029545817	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	7	23	$1.510,785	FACTU	$34.748,064
2029545816	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	7	23	$2.573,740	FACTU	$59.196,020
2029545815	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	7	13	$1.510,785	FACTU	$19.640,210
2029545814	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	7	13	$2.573,740	FACTU	$33.458,620
2029545813	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	7	13	$1.510,785	FACTU	$19.640,210
2029545812	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	7	13	$2.573,740	FACTU	$33.458,620

consumo de acueed y alcan julio 2024 $ 369.084,97

Lecturas | Pagos

encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

o	Servicio	CodConce	Concepto	Año	Mes	Consumo	Tarifa	Origen	Valor
2031613877	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	8	21	$1.275,281	FACTU	$26.780,901
2031613876	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	8	21	$2.172,540	FACTU	$45.623,340
2031613875	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	8	13	$1.275,281	FACTU	$16.578,653
2031613874	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	8	13	$2.172,540	FACTU	$28.243,020
2031613873	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	8	13	$1.275,281	FACTU	$16.578,653
2031613872	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	8	13	$2.172,540	FACTU	$28.243,020
2031613886	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	8	21	$1.510,785	FACTU	$31.726,493
2031613885	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	8	21	$2.573,740	FACTU	$54.048,540
2031613884	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	8	13	$1.510,785	FACTU	$19.640,210
2031613883	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	8	13	$2.573,740	FACTU	$33.458,620
2031613882	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	8	13	$1.510,785	FACTU	$19.640,210
2031613881	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	8	13	$2.573,740	FACTU	$33.458,620

consumo de acued y alcant de agosto 2024 $ 354.020,28

Lecturas | Pagos

n encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

ivo	Servicio	CodConce	Concepto	Año	Mes	Consumo	Tarifa	Origen	Valor
2033688986	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	9	21	$1.275,281	FACTU	$26.780,90
2033688985	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	9	21	$2.172,540	FACTU	$45.623,34
2033688984	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	9	13	$1.275,281	FACTU	$16.578,65
2033688983	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	9	13	$2.172,540	FACTU	$28.243,02
2033688982	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	9	13	$1.275,281	FACTU	$16.578,65
2033688981	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	9	13	$2.172,540	FACTU	$28.243,02
2033688995	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	9	21	$1.510,785	FACTU	$31.726,49
2033688994	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	9	21	$2.573,740	FACTU	$54.048,54
2033688993	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	9	13	$1.510,785	FACTU	$19.640,21
2033688992	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	9	13	$2.573,740	FACTU	$33.458,62
2033688991	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	9	13	$1.510,785	FACTU	$19.640,21
2033688990	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	9	13	$2.573,740	FACTU	$33.458,62

consumo de acued y alcant sepbre/2024 $ 354.020,28

Lecturas | Pagos

n encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

ivo	Servicio	CodConce	Concepto	Año	Mes	Consumo	Tarifa	Origen	Valor
2035779477	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	10	21	$1.275,281	FACTU	$26.780,90
2035779476	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	10	21	$2.172,540	FACTU	$45.623,34
2035779475	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	10	13	$1.275,281	FACTU	$16.578,65
2035779474	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	10	13	$2.172,540	FACTU	$28.243,02
2035779473	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	10	13	$1.275,281	FACTU	$16.578,65
2035779472	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	10	13	$2.172,540	FACTU	$28.243,02
2035779486	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	10	21	$1.510,785	FACTU	$31.726,49
2035779485	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	10	21	$2.573,740	FACTU	$54.048,54
2035779484	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	10	13	$1.510,785	FACTU	$19.640,21
2035779483	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	10	13	$2.573,740	FACTU	$33.458,62
2035779482	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	10	13	$1.510,785	FACTU	$19.640,21
2035779481	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	10	13	$2.573,740	FACTU	$33.458,62

consumo acued y alcant octubre/2024 $ 354.020,2

Lecturas | Pagos

encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

ro	Servicio	CodConce	Concepto	Año	Mes	Consumo	Tarifa	Origen	Valor
2037862825	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	11	22	$1.275,281	FACTU	$28.056
2037862824	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	11	22	$2.172,540	FACTU	$47.795
2037862823	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	11	13	$1.275,281	FACTU	$16.578
2037862822	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	11	13	$2.172,540	FACTU	$28.243
2037862821	ACUEDUCTO	2095	CONTRIB ACUEDUCTO	2024	11	13	$1.275,281	FACTU	$16.578
2037862820	ACUEDUCTO	2000	CONSUMO ACUEDUCTO	2024	11	13	$2.172,540	FACTU	$28.243
2037862834	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	11	22	$1.510,785	FACTU	$33.237
2037862833	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	11	22	$2.573,740	FACTU	$56.622
2037862832	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	11	13	$1.510,785	FACTU	$19.640
2037862831	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	11	13	$2.573,740	FACTU	$33.458
2037862830	ALCANTARILLADO	2090	CONTRIB ALCANTARILLADO	2024	11	13	$1.510,785	FACTU	$19.640
2037862829	ALCANTARILLADO	2001	VERTIMIENTO ALCANTARILLADC	2024	11	13	$2.573,740	FACTU	$33.458

consumo acued y alcant noviembre/2024 $ 361.552

Al realizar el analisis de la respuesta del reclamo, encontramos que se declaró parcialmente procedente, en cuanto a que se brindó información requerida del medidor frenado, pero no se accedió a realizar ninguna reliquidación o modificación de los consumos facturados a este predio con matrícula 1220532, y no se emitió factura de valores no reclamados, para aplicar el artículo 155 de la Ley 142 de 1994, porque el usuario de este predio, ha realizado el pago total de las facturas y se encuentra al dia en los pagos, y para proceder a congelar conceptos reclamados, la cuenta debe tenerlos pendientes de pago. En este caso particular, realizaron los pagos normalmente, estando al dia por todo concepto, hasta la factura del periodo de diciembre de 2024, por lo tanto, no se ha guardado silencio en este aspecto, e igualmente en la resuelve de la resolución impugnada se le informó que debe realizar el pago de las sumas no reclamadas para proceder a la radicación de los recursos.

En los períodos de facturación de **Junio, julio, agosto, septiembre, y octubre de 2024, e inclusive noviembre de 2024**, al evidenciar que el equipo de medida dejó de cumplir su función de medir los metros cubicos que ingresan a los baños publicos de MERCASA, la Empresa a ha liquidado consumos promedios, porque no ha sido posible la reposición del equipo de medida, y es un deber para ambas partes, la empresa revisar el funcionamiento, y el usuario permitir el cambio cuando la Empresa lo requiera por el mal estado o el avance técnologico.

histórico de consumos y de lecturas del predio reclamante:.

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación
2024	Noviembre	4458	4458	190	MEDIDOR FRENADO
2024	Octubre	4458	4458	189	CERRADO NO HAY LLAVES
2024	Septiembre	4458	4458	188	MEDIDOR FRENADO
2024	Agosto	4458	4458	187	MEDIDOR FRENADO

2024	Julio	4458	4458	196	MEDIDOR FRENADO
2024	Junio	4458	4458	195	MEDIDOR FRENADO

"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Establece el Contrato de Condiciones Uniformes Contrato de Condiciones Uniformes, Aguas y Aguas de Pereira. Directiva N°: 101 del 9 de mayo de 2024.

CLÁUSULA 30 IMPOSIBILIDAD DE MEDICIÓN

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

1. *Con base en los consumos promedios del mismo suscriptor, durante los últimos seis períodos de facturación, si este hubiese estado recibiendo el servicio en ese lapso, y el consumo hubiese sido medido con instrumentos;*
2. *De no ser posible aplicar el procedimiento descrito en el numeral anterior, se hará con base en los consumos promedios de los tres (3) últimos períodos de facturación de otros suscriptores o usuarios en similares condiciones, medidos con instrumentos y ubicados en el mismo sector o estrato socioeconómico o que realicen la misma actividad en el caso de inmuebles no residenciales, según el caso.*

   De no ser posible aplicar procedimientos descritos en los numerales anteriores, con base en aforo individual que se haga, teniendo en cuenta las actividades y el número de consumidores que se benefician con el contrato .

.

Actualmente se encuentra pendiente por ejecutar la orden de trabajo 4839426, del 27/12/2024., para la reposición del equipo de medida.

Que el 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 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...".*

Al respecto, el Consejo de Estado Sala de lo Contencioso Administrativo. C.P. Hernández María Nohemí. Sentencia del 1 de diciembre de 2006. Exp. 200601450, sostuvo que: *"Tanto la empresa prestadora de los servicios públicos domiciliarios como los usuarios de los mismos tienen derecho a que los consumos se midan con los instrumentos tecnológicos apropiados y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al usuario. Por consiguiente, se deriva la obligación correlativa de las empresas de servicios públicos domiciliarios de utilizar un aparato medidor como el medio principal de determinación del*

consumo de los usuarios".

Ahora bien, deben analizarse las razones por las cuales la empresa no ha cambiado el medidor y, adicionalmente, analizar el contrato de condiciones uniformes, ya que los mismos pueden exigir que los suscriptores adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En este caso, el usuario puede adquirir el medidor y la empresa deberá aceptarlo siempre que reúna las condiciones técnicas necesarias, tal como lo establece el artículo 144 de la Ley 142 de 1994. En este caso particular, no consideró pertinente realizar pruebas en un laboratorio, porque no hay dudas del mal estado del medidor, razón por la cual se generó comunicación para la reposición del medidor.

Por lo expuesto, este Departamento **CONFIRMA** la decisión inicial, porque el consumo facturado por promedio en los periodos de JUNIO, JULIO, AGOSTO, SEPTIEMBRE, OCTUBRE E INCLUSO NOVIEMBRE DE 2024, con fundamento en la Legislación vigente, se le recomienda al usuario autorizar el cambio del equipo de medida en la próxima visita del Grupo de Medición, o puede adquirlo en el mercado cumpliendo las condiciones técnicas exigidas por la Empresa y presentarlo en el centro de servicios con la factura y el certificado de calibración, para que se le pueda efectuar el cobro del consumo de acuerdo al registro del medidor; quedando así resuelto el recurso de reposición.

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."

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por ANTONIO JOSE LOPEZ PATIÑO y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE,** confirmándose en todas sus partes la Resolución No. 267565-52 de 27 DE NOVIEMBRE DE 2024, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 7 DE ENERO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon