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. 22361-52 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	**22361-52**
Fecha Resolución Recurso	7 DE ENERO DE 2025
RECLAMO	267573 de 26 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.	1220532
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: MYBEDOYA

Resolución No. 22361-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22361 DE 13 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267573 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 actuando como mandatario de la representante legal de MERCASA, interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267573-52 de 26 DE NOVIEMBRE DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 1220532 Ciclo 13, Clase de uso COMERCIAL, ubicada en la dirección VIA MERCASA EDIFICIO ADMINISTRATIVO OFICINA 401, 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 13 DE DICIEMBRE DE 2024 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del consumo que se esta realizando, encontrándose el medidor frenado y a la fecha no se ha realizado la reposición, aunque se envió comunicación informando la necesidad del cambio, si realizar pruebas, y solicita lo siguiente:

PETICIÓN

REVOCAR el acto recurrido para acceder a las pretensiones y proporcionar la información solici que serán pruebas dentro del proceso administrativo que se adelanta.

Dar aplicación al artículo 155 de la Ley 142, expidiendo la factura mensualmente con cero (0) con por pérdida del derecho al precio al omitir la medición.

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 2023.

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

Ahora bien, consultado el sistema de información comercial de la empresa, se observó que al predio con matrícula no. ***1220532****, se ha facturado de la siguiente manera:*

Lecturas del predio 1220532 - EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Tipo	Observación	Fec de lect	Medidor
ACUEDI	2024	Noviembre	1	4069	4069	48	48	V	MEDIDOR FRENADO	20/11/2024	P1415MMRSA54
ACUEDI	2024	Octubre	1	4069	4069	47	47	V	MEDIDOR FRENADO	22/10/2024	P1415MMRSA54
ACUEDI	2024	Septiembre	1	4069	4069	47	47	V	MEDIDOR FRENADO	22/09/2024	P1415MMRSA54
ACUEDI	2024	Septiembre	2	4069	4069	47	47	V	MEDIDOR FRENADO	22/09/2024	P1415MMRSA54
ACUEDI	2024	Agosto	1	4069	4069	47	47	V	MEDIDOR FRENADO	21/08/2024	P1415MMRSA54
ACUEDI	2024	Agosto	2	4069	4069	47	47	V	MEDIDOR FRENADO	21/08/2024	P1415MMRSA54
ACUEDI	2024	Julio	2	4069	4069	46	46	V	MEDIDOR FRENADO	21/07/2024	P1415MMRSA54
ACUEDI	2024	Junio	2	4069	4069	45	45	V	MEDIDOR FRENADO	20/06/2024	P1415MMRSA54
ACUEDI	2024	Mayo	3	4069	4069	44	44	V	MEDIDOR FRENADO	20/05/2024	P1415MMRSA54

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 **15 de Noviembre de 2024**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON FERNANDO RENDÓN ***"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor está frenado, este medidor alimenta sólo oficina del 4 piso. Equipo de medida P1415MMRSA54625AA lectura 4069 m3*****".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2024** el lector reportó la lectura de 4069 m3 con la novedad de MEDIDOR FRENADO por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 47, 48 y m3 más los cargos fijos.

Punto 1.

La Empresa no accede a modificar el consumo promedio facturado en los periodos de Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2024, la Empresa notifico la necesidad del cambio de equipo de medida desde el mes de septiembre de 2023 por encontrarse en mal estado, frenado, pero en el predio no autorizaron el cambio de equipo de medida.

Punto 2.

En el sistema de información comercial no se observan órdenes de trabajo para pruebas de funcionamiento del medidor P1415MMRSA54625AA en un laboratorio certificado, el día 19 de Julio de 2023 la Empresa notifico al predio la necesidad del cambio de medidor por encontrarse en mal estado:

PEREIRA, 19/07/2023

Señor: MERCASA-MERCADEO-DEL-RISARALDA-S-
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: VIA MERCASA EDIFICIO ADMINISTRATIVO OFICINA 401 MERCASA
Dirección de ayuda: EDIFICIO ADMINISTRATIVO OFICINA 401
Matrícula: 1220532 Nro. Solicitud: 4041051 Diámetro: 1/2" Medidor: P1415MMRSA54625AA
Clase: R160 Lectura: 4063

Causal: FRENADO O MAL ESTADO
Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),
Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio d
medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, s
permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.
Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual d
agua potable en términos de precisión y confiablidad.
El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que lo
medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos,**
satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada lo
consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."
Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias par
reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de lo
medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar
estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precaucione**
eficaces para que no se altere. Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medic
para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de och
(8) días calendario, para elegir una de las siguientes opciones:

- Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes características metrológicas: R-160, Q1=15,6 Lt/h Q3=2,5M3
  o R315, Q1 = 8 l/h, Q3 = 2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h, pre-equipado con sistema que permi
  instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medid
  deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medid
  llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. L
  garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el cos
  de la instalación y los accesorios que se requieran.
- Adquirir en Aguas y Aguas de Pereira un medidor plástico con las características descritas en el numeral uno (1) co
  un precio aproximado de **$230.000** IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por
  Empresa. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la factura. (El valor relacionad
  es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

Por lo tanto, a partir de la fecha de recibo de este notificado correrán 8 días mencionados, y en los días subsiguiente
personal contratista de la Empresa lo visitara pata hacer la reposición de medidor.
Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Perei
3402456 o de forma gratuita, desde un teléfono fijo, o los operadores de celular Tigo y Movistar, en la línea 116,
visitarnos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.
Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga d
entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,

CAMILO SANTACOLOMA HOYOS
Jefe del Departamento de Control de Pérdidas No Técnicas

El grupo de medición el día 27 de septiembre de 2023 fue a realizar el cambio de equipo de medida y la usuaria se opuso estando el predio notificado "*Se realiza visita y el usuario no autoriza el cambio del medidor. Usuario no autoriza, no suministra información. Dice que está en buen estado*"

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10309) INSTALACION DE MEDIDOR

Radicado : 4041051
Fecha Visita : 27/09/2023, 07:02:30 AM
Nombre : MERCASA-MERCADEO-DEL-RISARALDA-S-
Direccion : VIA MERCASA
Barrio : MERCASA
Predio : 1220532

INSTALACION

DATOS DE INSTALACIÓN - RECURSOS

Cantidad : (RECC_CANTIDAD)

OBSERVACION
Usuario no autoriza el cambio del medidor dice que esta en buen estado

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

Estado Predio : Rehusa firma

Firma Supervisor : Contratista Ingenieria Asesoria y Gestión
90022090712

Se relacionó el consumo promedio facturado en los últimos cinco periodos de facturación:

Año	Mes	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo
2024	Octubre	4069	4069	**47**
2024	Septiembre	4069	4069	**47**
2024	Agosto	4069	4069	**47**
2024	Julio	4069	4069	**49**
2024	Junio	4069	4069	**48**

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la matrícula No. ***1220532*** *por la Empresa, respecto al período de* ***Junio, Julio, Agosto, Septiembre y Octubre de 2024,*** *no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha*

actuado de conformidad con el ***artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

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 15 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 ***P1415MMRSA54625AA*** el cual registraba una lectura acumulada de 4069 m3, se revisaron las instalaciones internas y la acometida y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas, pero el medidor se encuentra frenado, la acometida abastece el área administrativa de MERCASA, ubicado en el 4 piso, donde laboran 8 personas.

En los períodos de facturación de **Junio, julio, agosto, septiembre, y octubre de 2024, e inclusive noviembre de 2024**, al evidenciar que el eaquipo de medida dejó de cumplir su función de medir los metros cubicos que ingresan al área administrativa ubicada en el 4 piso de la edificación, se le han liquidado consumos promedios, porque hay utilización del servicio y no se permitió el cambio en el mes de septiembre de 2024, sin embargo nuevamente se envió comunicación informando el estado del medidor y que se requiere la reposición en diciembre de 2024, actualmente se encuentra pendiente de ejecución lo orden de trabajo número 4839426 para realizar el suministro e instalación de un equipo de medida, por lo tanto, se ha dado aplicación a lo establecido en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994 y al Contrato de Condiciones Uniformes.

"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 .

.

Que así mismo, la Empresa está en deber legal de instalar el medidor a la luz de la ley 142 según las voces del artículo 144 y 146, habida cuenta que de no hacerlo y de prestar el servicio de forma directa, puede verse abocado a perder el derecho a cobrar el consumo facturado al usuario o suscriptor por dicha omisión, dejando en claro la norma que esa condición de la pérdida del derecho a cobrar tiene ocurrencia cuando es imputable a la empresa, situación que en el caso en particular no tiene ocurrencia, pues tal y como lo demuestran las pruebas que reposan en la empresa, si existe requerimiento por parte del prestador de la instalación del medidor, luego, como no se ha tenido respuesta positiva, la empresa puede hacer uso de las herramientas legales que tiene de por medio.

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. 267573-52 de 26 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

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. 22366-52 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	**22366-52**
Fecha Resolución Recurso	7 DE ENERO DE 2025
RECLAMO	267571 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.	1428481
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: MYBEDOYA

Resolución No. 22366-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22366 DE 13 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267571 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 actuando como mandatario, de la representante legal de MERCASA, interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267571-52 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. 1428481 Ciclo 13, CLASE DE USO Comercial, ubicada en la dirección GALPON P LC 0P **LAVADERO DE PERECEDEROS**, **MERCASA (Plaza mayorista de Pereira)** en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-9, 2024-10, 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 así:

> La Empresa pretendió fundamenta su decisión en que la facturación de los periodos de septiembre, octubre y noviembre, al consumo del mes le fueron sumados valores por concepto de "consumo acumulado dejado de facturar" en el periodo de abril, en el que se habría presentado desviación significativa y adjuntó varias actas de revisión previa pero entre ellas no se encuentra la que corresponde a ese periodo de facturación (19 mar – 18 abr).
>
> Significa que los valores recuperados no tienen el debido piso legal al no llevarse a cabo el debido procedimiento estipulado en el artículo 149 de la citada Ley 142.

Este Departamento, se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

En referencia a los solicitado, se informa que:

PRETENSIONES (LO QUE SE SOLICITA)

1. RETIRAR DE LA FACTURACIÓN la totalidad de los valores cargados por concepto de RECUPERACIÓN DE CONSUMOS.

2. DVOLVER la totalidad de lo pagado por este concepto.

FUNDAMENTO FÁCTICO Y JURÍDICO

En la factura de septiembre/2024 la Empresa anotó en observaciones sobre el consumo facturado "RECUPERACIÓN DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR", sin saberse siquiera cuánto fue el consumo recuperado.

PUNTO 1 Y PUNTO 2

Asì las cosas, y consultado el sistema de información comercial de la empresa, se observó que al predio con matrícula no. ***1438548****, se ha facturado de la siguiente manera:*

Periodo 2024	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación
Noviembre	17734	17616	249	RECUPERACION DE
Noviembre	17734	17616	118	SIN OBSERVACION
Octubre	17616	17478	370	RECUPERACION DE
Octubre	17616	17478	138	RECUPERACION DE
Septiembre	17478	17337	237	RECUPERACION DE
Septiembre	17478	17337	141	SIN OBSERVACION
Agosto	17337	17181	156	SIN OBSERVACION
Julio	17181	16924	126	Cons.Pendte x facturar
Julio	17181	16924	257	SIN OBSERVACION
Junio	16924	16679	126	Cons.Pendte x facturar
Junio	16924	16679	245	SIN OBSERVACION
Mayo	16679	16434	132	Cons.Pendte x facturar
Mayo	16679	16434	245	SIN OBSERVACION
Abril	16434	16206	132	Cons.Pendte x facturar
Abril	16434	16206	228	SIN OBSERVACION

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto a los períodos de ***SEPTIEMBRE, OCTUBRE y NOVIEMBRE de 2024*** *son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de* ***ABRIL de 2024,*** *la diferencia de lectura fue de* ***228 m³****, y solo se cobraron por promedio* ***132 m³*** *dejando pendiente* ***226 m³****, así las cosas para el periodo de* ***SEPTIEMBRE*** *la diferencia de lectura fue de* ***141 m³*** *más* ***96 m³*** *por consumo acumulado para un total de* ***237 m³****, en el período de* ***MAYO de 2024,*** *la diferencia de lectura fue de* ***245 m³****, y solo se cobraron por promedio* ***132 m³*** *dejando pendiente* ***113 m³****,y para el periodo de Junio la diferencia de lectura fue de* ***245 m³****, y solo se cobraron por promedio* ***126 m³*** *dejando pendiente* ***119 m³****, entonces, para el periodo de* ***OCTUBRE*** *la diferencia de lectura fue de* ***138 m³*** *más* ***113 m³*** *de Mayo y 119 m³ de*

*Junio por consumo acumulado para un total de **370 m³**, continuando, en el período de **Julio de 2024,** la diferencia de lectura fue de **257 m³**, y solo se cobraron por promedio **126 m³**, dejando pendiente **131 m³**, así las cosas para el periodo de **NOVIEMBRE** la diferencia de lectura fue de **118 m³** más **131 m³** por consumo acumulado para un total de **249 m³**, una vez verificadas que las instalaciones se encuentran en buen estado, se concluye, los mismos son producto de la utilización del servicio, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.***

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, donde se observó que las instalaciones hidráulicas, la acometida y el medidor, en buen estado, razón por la cual se confirmó el consumo y se facturó el consumo pendiente el periodo anterior, ante la desviación significativa de los consumos, y en cumplimiento del debido proceso , se realiza revisión con geófono, que informa, así:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

Visita No. : :

I. INFORMACION GENERAL

No Solicitud : 4713291
Fecha De Atencion : 14/11/2024, 09:52:52 PM
Matricula : 1428481
Direccion : GALPON P LC 0P
Causal de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

DATOS VISITA.

Numero Del Medidor : C145B032167AA
Lectura : 17709
Duracion de la Visita (en horas) : 2

¿Se encontro fuga? : NO
Ubicacion de la Fuga : NO SE ENCONTRO FUGA
Cantidad de Habitantes : 1

OBSERVACION
Se reviso el predio no existen fugas instalaciones en buen estado, sólo es una llave terminal donde lavan verduras

Estado Predio : Ocupado

Firma de Usuario : Jorge Luis Villada 1234556

Firma Funcionario : JOHN FREDDY RAMOS RIOS 10002715

Se le aclara al señor mandatario que las instalaciones hidráulicas internas son responsabilidad de los administradores de las P.H, como es el caso concreto que nos atañe la matricula 1428481 que corresponde a LAVADERO DE PERECEDEROS, y estos son siendo responsabilidad del administrador el mantenimiento y revisión de las instalaciones hidráulicas, como de mantener cerrada la llave de paso para evitar escapes de agua, y en donde se evidencia el registro del lavado de la fachada del predio.

En cuanto a la solicitud de información

PETICIÓN DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTOS

Solicito también:

1. Copia del acta de visita para inicio de la recuperación de consumos.

2. Comunicación de aviso de esa visita.

Esta petición en particular, por su modalidad de información, deberá ser atendida en los términos del numeral 1 del artículo 14 del CPACA, sustituido por la Ley 1755 de 2015.

Se adjunta los reportes de las visitas registradas en la recuperación de consumos, asì:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Radicado : 4322534
Fecha Atencion : 25/07/2024, 10:53:35 AM
Nombre Propietario : MERCASA.MERCADEO.DEL.RISA
Direccion : GALPON P LC 0P
Barrio : MERCASA
Predio : 1428481

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : COMERCIAL
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Predio solo medidor tapado

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 26 90015128726

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

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Radicado : 4761432
Fecha Atencion : 25/11/2024, 11:26:36 AM
Nombre Propietario : MERCASA.MERCADEO.DEL.RISA
Direccion : GALPON P LC 0P
Barrio : MERCASA
Predio : 1428481

INFORME DE LA VISITA

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

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : No se toma lectura.medidor tapado

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 30 90015128730

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

- ***PUNTO 1 Y 2***

En referencia a la actas de visitas, y en cumplimiento del Debido proceso, se adjuntan las revisiones de previa a la facturacion por los consumos acumulados, se adjunta comunicación entregada el día 30/10/2024, en la cual se informó que la revisión para verificar el estado de las instalaciones y determinar el motivo del aumento, se realizaria el 06/11/2024 a las 12 horas., y comunicación con fecha del 3/09/2024, informando la fecha de la revisión para el 09/09/2024 a las 11 horas, asì:

TIPO CTA: H

Foto y cedula en el original

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

Pereira, Mes: 10 Día: 30 del Año 2024 HORA: 10 AM

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:1428481 Ciclo:13 Ruta:7 Consecutivo: 5850
Dirección: GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS
Nro. Medidor:C145B032167AA **Uso:** COMERCIAL
L.actual:17181 mts³ **L.anterior** 16924 mts³ **Dif. Lectura**: 257mts³
Consumo pendiente:132 mts³ **Lectura día visita:** 9654
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 125mt³

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

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de **JULIO**, del predio ubicado en: **GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS** con Matrícula **N° 1428481** , ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

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

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

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

Atentamente,

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

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

Fecha Notificación: 10/30/2024
Fecha Visita:**11/6/2024** Hora**: 12:00:00 PM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 10 am del día 30 de 10 del año 2024 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Pastrana Identificado (a) con C.C. N° 1801789

Nombre Quien Recibe x José Arevalo Propietario ___ Inquilino: ___

Firma: x Nro. Telefónico: x 3115196526

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **1428481**

H

FECHA NOTIFICACION: 10/30/2024

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 11/6/2024, Hora: **12:00:00 PM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 11/6/24, **HORA INICIO VISITA** 12:00

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Diego Gomez identificado con C.C. N° 73840320, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 1,06% de los consumos facturados en (los) mes(es) de **JULIO**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **125 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS **Uso:** COMERCIAL
Ciclo:13 **Ruta:** 7 **Cons.:** 5850

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: Local -Nro. Niveles. 2 - Clase de Uso Com Nro. Ocupantes 300

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

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:C145B032167AA Última lectura:**17181**
- Diferencia de lectura:**257** Mt³ - Promedio: **125**Mt³ - Consumo NO facturado **132** Mt³

Nov - 1308
Julio - 1314
249N

GEOFONO _____

Información En Terreno:
1) Nro medidor: C145B032167 **Lectura:** 17678; Diámetro: 1 **Estado:** Bueno: X Malo: __

Descripción Estado: Bueno

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
Se ingresa se revisan instalaciones principales no hay fugas medidor registrado persona de mantenimiento informa que levantan parchedas

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

Siendo las 12:15, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Diego G. 73840320
Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita
Propietario: ___ **Inquilino:** X

Nombre y C.C. Testigo Visita

Anderson Rivera
Nombre Funcionario que realiza la Visita

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

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

TIPO CTA: H

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

Pereira, Mes: 10 Día: 4 del Año 2024 HORA: 15:30

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:1428481 Ciclo:13 Ruta:7 Consecutivo: 5850
Dirección: GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS
Nro. Medidor:C145B032167AA **Uso:** COMERCIAL
L.actual:16924 mts³ **L.anterior** 16679 mts³ **Dif. Lectura**: 245mts³
Consumo pendiente:119 mts³ **Lectura día visita:** 17529
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 126mt³

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

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de **JUNIO,** del predio ubicado en: **GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS** con Matrícula **N° 1428481 ,** ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

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

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

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

Atentamente,

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

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

Fecha Notificación: 10/4/2024
Fecha Visita:**10/10/2024** Hora: **12:30:00 PM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 15:40 del día 4 de 10 del año 2024 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor [illegible] Identificado (a) con C.C. N° 1088210201

Nombre Quien Recibe [illegible] Propietario X Inquilino: ___

Firma: ___ Nro. Telefónico: ___

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **1428481**

H

FECHA NOTIFICACION: 10/4/2024

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 10/10/2024, Hora: **12:30:00 PM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 10/10/24 **HORA INICIO VISITA** 12:30

En el municipio de Pereira, en presencia del Señor(a) Ricardo Pena identificado con C.C. N° 4805037 se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 0,94% de los consumos facturados en (los) mes(es) de **JUNIO**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **126 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS **Uso:** COMERCIAL
Ciclo:13 **Ruta:** 7 **Cons.:** 5850

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: Local -Nro. Niveles. 2 Clase de Uso Comercio Nro. Ocupantes 1

(Si es uso NO es residencial favor indicar:)
Nombre del establecimiento: Lavadero perecederos.

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:C145B032167AA Última lectura:**16924**
- Diferencia de lectura:**245** Mt³ - Promedio: **126**Mt³ - Consumo NO facturado **119** Mt³

Oct - 1388
Junio - 1498
2074

GEOFONO _____

Información En Terreno:
1) Nro medidor: C145B032167 **Lectura:** 17557 **Diametro:** 1/2 **Estado:** Bueno: X Malo: __

Descripción Estado: Medidor bueno - sin fugas.

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
Alguna no tiene cada llaves cerradas sin fugas en el lavadero.

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

Siendo las 12:54 se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

4805037

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

Nombre y C.C. Testigo Visita

Jonan Calle

Nombre Funcionario que realiza la Visita

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

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

TIPO CTA: H

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

Pereira, Mes: 9 Día: 3 del Año 2024 HORA:_____

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:1428481 Ciclo:13 Ruta:7 Consecutivo: 5850
Dirección: GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS
Nro. Medidor:C145B032167AA **Uso:** COMERCIAL
L.actual:16434 mts³ **L.anterior** 16206 mts³ **Dif. Lectura**: 228mts³
Consumo pendiente:96 mts³ **Lectura día visita:**_____
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 132mt³

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

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de **ABRIL**, del predio ubicado en: **GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS** con Matrícula **N° 1428481** , ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

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

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

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

Atentamente,

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

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

Fecha Notificación: 9/3/2024
Fecha Visita:**9/9/2024** Hora: **11:00:00 AM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las _____ del día 3 de 9 del año 2024 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor _____ Identificado (a) con C.C. N° _____

Nombre Quien Recibe_____ Propietario ___ Inquilino: ___

Firma: _____ Nro. Telefónico: _____

Bajo puerta.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACION MATRICULA **1428481**

H

FECHA NOTIFICACION: 9/3/2024

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 9/9/2024, Hora: **11:00:00 AM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 09/09/2024, **HORA INICIO VISITA** 11:00 Am

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Carlos Osorio identificado con C.C. N° 18.505 295, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 0,73% de los consumos facturados en (los) mes(es) de **ABRIL**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **132 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS **Uso:** COMERCIAL
Ciclo: 13 **Ruta:** 7 **Cons.:** 5850

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: Casa -Nro. Niveles. 2 - Clase de Uso Comercial Nro. Ocupantes 20.

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

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor: C145B032167AA Última lectura: **16434**
- Diferencia de lectura: **228** Mt³ - Promedio: **132** Mt³ - Consumo NO facturado **96** Mt³

Abril - 96M
Sept - 142M
237M

REVISION CON GEOFONO NRO CONTACTO USUARIO: _____

Información En Terreno:
1) Nro medidor: C145B032167AA **Lectura:** 17431; **Diámetro:** 1/2 **Estado:** Bueno: X Malo: __

Descripción Estado: Numero de medidor incorrecto numero de medidor correcto es = C14 SB 032167 = lectura = 17431, es del lavadero de papas

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
Persona de mantenimiento me indica que se lava a diario los platanos y papas todo lo que salga para lavar.

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

Siendo las 11:16 Am se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

Nombre-Firma y C.C. Quien atendió la visita
Propietario: __ **Inquilino:** X 18'505.295

Nombre y C.C. Testigo Visita

Jhon Arcinas
Nombre Funcionario que realiza la Visita

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

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

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.

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.*

Impugnó la decisión argumentando que el consumo facturado desde **septiembre a noviembre de 2024**, corresponde a consumos que se habian dejado pendientes mientras se realizaba la investigación para determinar la causa del aumento desde abril de 2024, por lo cual solicita retirar de las facturas el consumo que se recuperó de abril y cobrar solo la diferencia registrada en cada uno de los períodos, al respecto me permito manifestar lo siguiente:

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:

Encontrándose en trámite el reclamo, el Grupo de Facturación, envió a realizar inspección con el equipo del geófono, el día 14 de NOVIEMBRE de 2024 donde se constató que esta acometida corresponde a un lavadero de perecederos, donde lavan todas las verduras que requieran, como papa, yuca y otras, la acometida y el medidor se encontraron en buen estado, sin fugas, tienen una llave terminal para lavar verduras en la Plaza Mayorista Mercasa, el medidor C145B032167AA registraba una lectura acumulada de 17709 m3.

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

REVISION POR GEOFONO

ATENCION AL CLIENTE

I. INFORMACION GENERAL

io Solicitud : 4713291
'echa De Atencion : 14/11/2024, 09:52:52 PM
Matricula : 1428481
Direccion : GALPON P LC 0P
Causal de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

DATOS VISITA.

Numero Del Medidor : C145B032167AA
Lectura : 17709
Duracion de la Visita (en horas) : 2

Se encontro fuga? : NO
Ubicacion de la Fuga : NO SE ENCONTRÓ FUGA
Cantidad de Habitantes : 1

OBSERVACION
Se reviso el predio no existen fugas instalaciones en buen estado, sólo es una llave terminal donde lavan verduras

Estado Predio : Ocupado

Firma de Usuario : Jorge Luis Villada 1234556

Firma Funcionario : JOHN FREDDY RAMOS RIOS 10002715

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en los períodos de ABRIL, MAYO, JUNIO y JULIO de 2024, y mientras se realizaba el debido proceso para determinar la causa del aumento, se liquidó consumo promedio asi: en abril de 228, se facturaron 132 m3, en mayo de 245 m3 se liquidaron 132 m3, en Junio la diferencia de lectura fue de 245 m3, se liquidaron 126 m3, y en julio el consumo registrado fue de 257 m3, y se cobraron 126 m3, es decir que el consumo de este lavadero, superó los 200 m3 mensuales y se liquidó consumo promedio, acumulandose consumo pendiente por facturar de 459 m3.

PERIODO	REGISTRADO	FACTURADO	PENDIENTE
ABRIL	228	132	96
MAYO	245	132	113
JUNIO	245	126	119
JULIO	257	126	131
		Total consumo pendiente	459

El Grupo de Facturación realizó el debido proceso para realizar el cobro de los consumos pendientes, y envió comunicaciones al predio reclamante, informando la fecha y hora de la revisióhn para determinar la cuasa del aumento y verificar las condiciones técnicas del instalaciones hidrúalicas, comunicaciones que se

adjuntaron al reclamo, y se entregaron en el predio los dias, 3 de septiembre, 4 y 30 de octubre de 2024, para realizar la inspección los dias, 09/09/2024, 10/10/2024 y erl 06/11/2024 Copias de comunicaciones que se aportaron en la Resolución 267571-52.

TIPO CTA: H

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

Pereira, Mes: 9 Día: 3 del Año 2024 HORA:_____

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:1428481 Ciclo:13 Ruta:7 Consecutivo: 5850
Dirección: GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS
Nro. Medidor:C145B032167AA **Uso:** COMERCIAL
L.actual:16434 mts³ **L.anterior** 16206 mts³ **Dif. Lectura**: 228mts³
Consumo pendiente:96 mts³ **Lectura día visita:**_____
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 132mt³

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

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de **ABRIL**, del predio ubicado en: **GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS** con Matrícula **N° 1428481** , ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

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

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

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

Atentamente,

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

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

Fecha Notificación: 9/3/2024
Fecha Visita:**9/9/2024** Hora: **11:00:00 AM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las _____ del día 3 de 9 del año 2024 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor _____ identificado (a) con C.C. N° _____

Nombre Quien Recibe_____ Propietario ____ Inquilino: ___

Firma: _____ Nro. Telefónico: _____

Bajo puerta.

TIPO CTA: H

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

Pereira, Mes: 10 Día: 4 del Año 2024 HORA: 15:30

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:1428481 Ciclo:13 Ruta:7 Consecutivo: 5850
Dirección: GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS
Nro. Medidor:C145B032167AA **Uso:** COMERCIAL
L.actual:16924 mts³ **L.anterior** 16679 mts³ **Dif. Lectura**: 245mts³
Consumo pendiente:119 mts³ **Lectura día visita:** 17529
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 126mt³

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

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de **JUNIO,** del predio ubicado en: **GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS** con Matrícula **N° 1428481** , ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

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

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

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

Atentamente,

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

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

Fecha Notificación: 10/4/2024
Fecha Visita:**10/10/2024** Hora: **12:30:00 PM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 15:40 del día 4 de 10 del año 2024 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor [illegible] Identificado (a) con C.C. N° 1088270201

Nombre Quien Recibe [illegible] Propietario X Inquilino: ___

Firma: [illegible] Nro. Telefónico: _____

TIPO CTA: H

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

Pereira, Mes: 10 Día: 30 del Año 2024 HORA: 10 AM

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:1428481 Ciclo:13 Ruta:7 Consecutivo: 5850
Dirección: GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS
Nro. Medidor:C145B032167AA **Uso:** COMERCIAL
L.actual:17181 mts³ **L.anterior** 16924 mts³ **Dif. Lectura**: 257mts³
Consumo pendiente:132 mts³ **Lectura día visita:** 9654
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 125mt³

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

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de **JULIO,** del predio ubicado en: **GALPON P LC 0P, MERCASA, LAVADERO DE PERECEDEROS** con Matrícula **N° 1428481** , ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

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

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

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

Atentamente,

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

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

Fecha Notificación: 10/30/2024
Fecha Visita:**11/6/2024** Hora**: 12:00:00 PM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 10 AM del día 30 de 10 del año 2024 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor Jasmodrom Identificado (a) con C.C. N° 1001789

Nombre Quien Recibe x José Arevalo Propietario ___ Inquilino: ___

Firma: x Nro. Telefónico: x 3115196526

Al haberse realizado las revisiones técnicas para cumplir el debido proceso de la Circular externa de la SSPD 006/2007, la Empresa procedió a recuperar los metros cúbicos pendientes dentro del término legal, (art. 150 ley 142/94) al encontrar el medidor funcionando correctamente y determinar que lavan verduras indeterminadas en este lugar, y que lavaron las fachadas de la Plaza mayorista Mercasa, conectando mangueras de esta llave y se desvirtuó inconsistencia en la lectura, para el periodo de SEPTIEMBRE la diferencia de lectura fue de 141 m³ más 96 m³ por consumo acumulado para un total de 237 m³, para el periodo de OCTUBRE la diferencia de lectura fue de 138 m³ y se adicionaron 113 m³ de Mayo y 119 m3 de junio, para un total facturado de 370 m3, en noviembre el medidor registró 118 m3 y se adicionaron 131 m3 pendientes del período de Julio de 2024, para un total factuarado de 249 m3, La Empresa obró de conformidad con los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994, y liquidó los metros cubicos pendientes mientras se realizó el debido proceso de la desviación, por lo cual, se determina que el cobro del consumo de las facturas de SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2024, SON CORRECTOS.

Nombre Predio	MERCASA.MERCADEO.DEL.RISA	Num Medidor	C145B032167AA	Estado	ACTIVO
Dirección	GALPON P LC 0P	Consecutivo	5850	Predio	1428481
Dirección Ayuda	LAVADERO DE PERECEDEROS	Clase Uso	COMERCIAL	Telefono	
				Tipo predio	URBANO

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación	Fec de lect	Tipo	Dias Con
ACUEDI	2024	Diciembre	1	17804	17734	70	211	BAJO CONSUMO	21/12/2024	V	
ACUEDI	2024	Diciembre	2	17804	17734	70	211	SIN OBSERVACION	21/12/2024	V	
ACUEDI	2024	Noviembre	1	17734	17616	249	191	RECUPERACION DE CONS	20/11/2024	V	
ACUEDI	2024	Noviembre	2	17734	17616	118	191	SIN OBSERVACION	20/11/2024	V	
ACUEDI	2024	Noviembre	3	17734	17616	118	191	SIN OBSERVACION	20/11/2024	V	
ACUEDI	2024	Octubre	1	17616	17478	370	152	RECUPERACION DE CONS	22/10/2024	V	
ACUEDI	2024	Octubre	2	17616	17478	257	152	RECUPERACION DE CONS	22/10/2024	V	
ACUEDI	2024	Octubre	3	17616	17478	138	152	SIN OBSERVACION	22/10/2024	V	
ACUEDI	2024	Septiembre	1	17478	17337	237	133	RECUPERACION DE CONS	22/09/2024	V	
ACUEDI	2024	Septiembre	2	17478	17337	141	133	SIN OBSERVACION	22/09/2024	V	
ACUEDI	2024	Agosto	1	17337	17181	156	123	SIN OBSERVACION	21/08/2024	V	
ACUEDI	2024	Julio	1	17181	16924	126	125	Cons.Pendte x facturar R	21/07/2024	V	
ACUEDI	2024	Julio	2	17181	16924	257	125	SIN OBSERVACION	21/07/2024	V	
ACUEDI	2024	Junio	1	16924	16679	126	126	Cons.Pendte x facturar R	20/06/2024	V	
ACUEDI	2024	Junio	2	16924	16679	245	126	SIN OBSERVACION	20/06/2024	V	
ACUEDI	2024	Mayo	1	16679	16434	132	129	Cons.Pendte x facturar R	20/05/2024	V	
ACUEDI	2024	Mayo	2	16679	16434	245	129	SIN OBSERVACION	20/05/2024	V	
ACUEDI	2024	Abril	1	16434	16206	132	132	Cons.Pendte x facturar R	18/04/2024	V	
ACUEDI	2024	Abril	2	16434	16206	228	132	SIN OBSERVACION	18/04/2024	V	
ACUEDI	2024	Marzo	1	16206	16083	123	131	SIN OBSERVACION	18/03/2024	V	

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

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, que tienen una llave terrminal para lavar verduras indeterminadas, y que el consumo esta siendo debidamente registrado, se dejó constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido por el usuario, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso, las revisiones se ha realizado en presencia de los usuarios del servicio y se confirma que las instalaciones internas no presentan anomalía alguna que amerite enfocar la decisión en otro sentido, diferente a la de confirmar los consumos.

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, que tienen una llave terrminal para lavar verduras indeterminadas, y que el consumo esta siendo debidamente registrado, se dejó constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y que no se percibe daño, goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido por el usuario, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso, las revisiones se ha realizado en presencia de los usuarios del servicio y se confirma que las instalaciones internas no presentan anomalía alguna que amerite enfocar la decisión en otro sentido, diferente a la de confirmar los consumos.

En nuestro sistema procesal colombiano, no existe tarifa legal probatoria, la jurisprudencia de la Corte Constitucional ha abordado el tema al señalar que impera la libertad probatoria, lo que debe entenderse como la autorización para demostrar los hechos con cualquier medio de prueba, es decir, no existe tarifa legal para probar los perjuicios, ninguna ley lo exige, lo que se traduce en que hay libre valoración de la prueba, y que estas debe ser examinada en conjunto, de acuerdo con las reglas de la sana crítica; así las cosas, la apreciación de las diversas pruebas allegadas en desarrollo de todo proceso deben ser valoradas de manera autónoma por el juez de conocimiento, partiendo de una apreciación lógica y razonada, lo que lo conlleva a que pueda formar su opinión recurriendo a diversos elementos de juicio demostrados con cualquier medio que tenga esa capacidad, quedando por fuera la hipótesis de que determinado hecho solo se puede establecer a través de un especial medio de convicción; razón por la cual , y en virtud de lo consagrado en el artículo 175 del Código General del Proceso que establece diferentes medios de pruebas lícitos y legales como son la declaración de parte, el juramento, los indicios, el testimonio de tercero, el dictamen pericial, los documentos y lo hechos notorios, entre otros, por lo tanto, la prueba legalmente recogida y aportada, la constituye **las visitas que efectúa el personal de la Empresa a la dirección objeto de reclamación, Lo anterior, teniendo en cuenta que en virtud del artículo 29 Constitucional inciso 5° solo "es nula, de pleno derecho, la prueba obtenida con violación del debido proceso."**

En consecuencia, este Departamento **CONFIRMA** la decisión inicial y los consumos facturados en los períodos de SEPTIEMBRE, OCTUBRE Y NOVIEMBRE DE 2024 no serán objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado y las instalaciones hidráulicas no presentan fugas. Quedando así resuelto el recurso de reposición y se concede el recurso Subsidiario de Apelación, salvo que el recurrente desista expresamente de el.

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

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.*

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.""*

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. 267571-52 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

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. 22362-52 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	**22362-52**
Fecha Resolución Recurso	7 DE ENERO DE 2025
RECLAMO	267564 de 26 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.	1438548
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: MYBEDOYA

Resolución No. 22362-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22362 DE 13 DE DICIEMBRE DE 2024 SOBRE **RECLAMO No. 267564 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 actuando como mandatario de la representante legal de MERCASA, interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 267564-52 de 26 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. 1438548 Ciclo 13, clase de uso comercial, ubicada en la dirección GALPON P LC 00 BAñOS PUBLICOS PERECEDEROS, 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 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 reliquidó dos periodos de facturación sin quedar claro si obedeció a la reclamación po desviación o por falta de medición, y en todo caso no resolvió de fondo la petición pues no explicó justificó la razón por la cual no hizo los otros ajustes solicitados.

PETICIÓN

REVOCAR el acto recurrido para acceder a las pretensiones y proporcionar la información solicitada, que serán pruebas dentro del proceso administrativo que se adelanta.

Dar aplicación al artículo 155 de la Ley 142, expidiendo la factura mensualmente con cero (0) consumo por pérdida del derecho al precio al omitir la medición.

Este Departamento, al respecto se permite precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

PRIMERO: Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 13 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 ***M1315MMCEL037961AA*** el cual registraba una lectura acumulada de 221 m3, se revisaron las instalaciones internas y la acometida y se encontraron en buen estado, esta acometida abastece las unidades sanitarias de los perecederos, Galpon P no se detectaron fugas, los cuales han estado inhabilitados, no los utilizan, pero al verirficar el histórico de lecturas se observa que en los períodos de agosto, septiembre y octubre de 2024, ha presentado diferencia de lectura, y al evidenciar que es desviació significativa, se ha liquidado consumo promedio, y no el total registrado.

SEGUNDO: En el trámite de la reclamación se observó que se habia facturado consumo promedio en los periodos de junio y julio de 2024 y en los peridos de agosto, septiembre y octubre, no se liquidó consumo total, sino promedio, asi:

Año	Mes	Lectura actual	Lectura Anterior	Consumo	Observación
2024	Octubre	1976	1536	31	Cons.Pendte x facturar Res_006
2024	Octubre	1976	1536	**440**	SIN OBSERVACION
2024	Septiembre	1536	1053	30	Cons.Pendte x facturar Res_006
2024	Septiembre	1536	1053	**483**	SIN OBSERVACION
2024	Agosto	1053	875	69	Cons.Pendte x facturar Res_006
2024	Agosto	1053	875	**178**	SIN OBSERVACION
2024	Julio	875	874	23	REVISAR MEDIDOR
2024	Julio	875	874	1	SIN OBSERVACION
2024	Junio	874	873	23	REVISAR MEDIDOR
2024	Junio	874	873	1	SIN OBSERVACION

TERCERO: Al evidenciar que el equipo de medida se encuentra en buen estado y que se habia liquidado consumo superior al registrado en el medidor se accedió a modificar el consumo de los periodos de JUNIO Y JULIO DE 2024 A 1 m3 cada uno, reliquidación a favor de la matrícula 1438548 de $331.419

CUARTO: No se accedió a generar facturación por cero m3, como pretende el señor Antonio José, porque la reclamacion fue declarada parcialmente procedente y los consumos de los periodos de agosto, septiembre y octubre de 2024, fueron cancelados oportunamente por los usuarios de MERCASA, al momento de radicar el recurso, no habian facturas pendientes por pagar, es decir, la Administración de MERCASA , realizó el pago total de las facturas que el señor Antonio esta reclamando, lo cual no permite congelar conceptos reclamados, porque se encuentran cancelados, por lo cual, la Empresa no ha violado ni vulnerado el derecho del artículo 155 de la Ley 142 de 1194.

QUINTO: El Grupo de Facturación, encargados de realizar la revisión previa y determinar la causa del aumento del consumo en el periodo de Septiembre de 2024, envio notificacion al predio para realizar visita tecnica el día 08 de Noviembre de 2024 con la observación: *Portero manifiesta que no tiene información, lo llevó donde el consideraba que estaba el medidor y no se encontró, sin medidor, se revisan baños y no se percibe fugas.*

TIPO CTA: H

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

Pereira, Mes: 11 Día: 02 del Año 2024 HORA: 9:42 A

Señor:
PROPIETARIO/SUSCRIPTOR /USUARIO

Matrícula:1438548 Ciclo:13 Ruta:7 Consecutivo: 6900
Dirección: GALPON P LC 00, MERCASA, BAñOS PUBLICOS PERECEDEROS
Nro. Medidor:M1315MMCEL037961AA **Uso:** COMERCIAL
L.actual:1536 mts³ **L.anterior** 1053 mts³ **Dif. Lectura**: 483mts³
Consumo pendiente:453 mts³ **Lectura día visita:**____
Consumo promedio facturado últimos seis meses: 30mt³ no se cobra

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

Respetado(a) Señor(a),

Comedidamente me permito comunicarle que el consumo facturado en el mes (es) de **SEPTIEMBRE,** del predio ubicado en: **GALPON P LC 00, MERCASA, BAñOS PUBLICOS PERECEDEROS** con Matricula **N° 1438548 ,** ha sufrido una desviación significativa que se encuentra dentro de los parámetros de la Resolución CRA 151 de 2001.

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

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

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

Atentamente,

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

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

Fecha Notificación: 11/2/2024
Fecha Visita:**11/8/2024** Hora: **11:05:00 AM** Nro. Notificación: **PRIMERA**

Siendo las 9:48 A del día 02 de 11 del año 2024 se deja constancia del recibido de la presente comunicación por parte del Revisor ____ Identificado (a) con C.C. N° ____

Nombre Quien Recibe ____ Propietario ____ Inquilino: X

Firma: ____ Nro. Telefónico: 3046371025

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA

ACTA DE DILIGENCIA GRUPO DE PREVIA A LA FACTURACION

DE REVISIÓN TÉCNICA PREVIA A LA FACTURACIÓN MATRICULA **1438548**

H

FECHA NOTIFICACION: 11/2/2024

FECHA Y HORA PROGRAMADA VISITA: 11/8/2024, Hora: **11:05:00 AM** Nro. Revisión: PRIMERA

FECHA INICIO (mm/dd/aaaa): 11 / 8 / 24, **HORA INICIO VISITA** 11:05

En el municipio de Pereira en presencia del Señor(a) Porfirio Gañan identificado con C.C. N°_____, se procede por parte funcionarios adscritos al Departamento de Facturación y Cartera de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira, a llevar a cabo Revisión técnica a efectos de investigar las causales que generaron la desviación del 15,1% de los consumos facturados en (los) mes(es) de **SEPTIEMBRE**, presento desviación significativa con respecto al promedio histórico de consumo que es de **30 m³**, para lo cual se procede de la siguiente manera:

A) Características Específicas del predio: - Información Sistema:
Dirección: GALPON P LC 00, MERCASA, BAÑOS PUBLICOS PERECEDEROS **Uso**: COMERCIAL
Ciclo:13 **Ruta**: 7 **Cons.**: 6900

Información En Terreno:
Tipo de Vivienda: _____ -Nro. Niveles. ____ - Clase de Uso Comercial Nro. Ocupantes____

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

B) Características Generales equipo de medida:

Información Sistema:
1).Nro. Medidor:M1315MMCEL037961AA Última lectura:**1536**
- Diferencia de lectura:**483** Mt³ - Promedio: **30**Mt³ - Consumo NO facturado **453** Mt³

GEOFONO _____

Información En Terreno:
1) Nro medidor: _____ **Lectura:** _____; Diámetro: _____ **Estado:** Bueno: ___ Malo: __

Descripción Estado: Caja sin medidor

C) Descripción estado de las Instalaciones internas y su funcionamiento:
Porfirio manifiesta que no tiene información, me llevo donde esta el medidor y esta directo sin medidor

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

Siendo las 11:10, se da por terminada la presente diligencia y se firma por quienes en ella intervinieron.

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

Nombre y C.C. Testigo Visita

Brayan Ciballos
Nombre Funcionario que realiza la Visita

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

Si revisan baños y no si pareibe fugas

SEXTO: La Empresa dando aplicación al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, procedio a liquidar consumo promedio en los periodos de AGOSTO, SEPTIEMBRE Y OCTUBRE DE 2024, a los baños de los perecederos de Mercasa, por presentar desviación significativa, mientras el Grupo de facturacíón determina la causa del aumento, por lo tanto, el reclamante, desconoce que la Empresa en estos períodos no facturó la totalidad y se dejó consumo pendientes, mientras se realiza el debido proceso, se adjunta nuevamente un cuadro resumen:

Resumen | Lecturas

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Servicio	Año	Mes	nActivo	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Promedio	Observación	Fec
ACUEDI	2024	Octubre	1	1976	1536	31	24	Cons.Pendte x facturar R	22/1
ACUEDI	2024	Octubre	2	1976	1536	31	31	Cons.Pendte x facturar R	22/1
ACUEDI	2024	Octubre	3	1976	1536	440	31	SIN OBSERVACION	22/1
ACUEDI	2024	Septiembre	1	1536	1053	30	22	Cons.Pendte x facturar R	22/0
ACUEDI	2024	Septiembre	2	1536	1053	30	30	Cons.Pendte x facturar R	22/0
ACUEDI	2024	Septiembre	3	1536	1053	483	30	SIN OBSERVACION	22/0
ACUEDI	2024	Agosto	1	1053	875	69	13	SIN OBSERVACION	21/0
ACUEDI	2024	Agosto	2	1053	875	69	21	SIN OBSERVACION	21/0
ACUEDI	2024	Agosto	3	1053	875	21	21	Cons.Pendte x facturar R	21/0
ACUEDI	2024	Agosto	4	1053	875	178	21	SIN OBSERVACION	21/0
ACUEDI	2024	Julio	1	875	874	1	16	CPNT MM	21/0
ACUEDI	2024	Julio	2	875	874	23	19	CPNT MM	21/0
ACUEDI	2024	Julio	3	875	874	1	19	SIN OBSERVACION	21/0
ACUEDI	2024	Junio	1	874	873	1	20	CPNT MM	20/0
ACUEDI	2024	Junio	2	874	873	23	20	CPNT MM	20/0
ACUEDI	2024	Junio	3	874	873	1	20	SIN OBSERVACION	20/0

En agosto, se facturó 69 m3 de 178, en septiemgbre de 400 se liquidaron 30 m3 y en octubre de 440 m3 se cobraron 31 m3. No se ha cobrado la totalidad de los metros cubicos debidamente registrados en el medidor M1315MMCEL037961AA, al cual, tambien se le generó orden de trabajo para cambio por la causal de avance técnológico el 27/12/2024.

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".*

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

Por lo expuesto, este Departamento **CONFIRMA** la decisión inicial, porque de los 5 periodos susceptibles de reclamación, se modificó el consumo de junio y julio de 2024 a 1 m3 y el **consumo promedio facturado en agosto, septiembre y octubre de 2024, obedece a la desviación significativa que se presentó, no se liquidó el consumo total que registró el medidor, lo anterior dando aplicación al artículo 149 de la Ley 142 de 1994, NO SE ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL ESCRITO DEL RECURSO, porque cuando el señor Antonio Jose reclamó la Empresa no habia facturado el consumo total que registro el medidor el cual dio lugar a desviación significatia y dio respuesta de fondo, salvo que no fue de su agrado, pero se revisaron los consumos y se accedió parcialmente a su reclamo.** 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."

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.""*

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. 267564-52 de 26 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

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. 268254-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ALBERTO GARCIA PARAMO** 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	**268254-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO GARCIA PARAMO
Matrícula No	861807
Dirección para Notificación	CL 22 # 12- 05 LC 1PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4815039

Resolución No. 268254-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268254 de 16 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 16 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor CARLOS ALBERTO GARCIA PARAMO identificado con C.C. No. 18595755, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268254 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 861807 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 22 # 12- 05 LC 1 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 17 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Carlos Alberto Garcia 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° P2115MMRAL145455AA el cual registra una lectura acumulada de **165 m3.** ***Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, medidor dentro del concesionario de Autos.***

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

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
DIC	164 m^3	163 m^3	1 m^3	112 m^3	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, **1 m^3 + 35 m^3 +41 m^3 +35 m^3 total: 112 m^3** (Art. 146-Ley 142/94) total consumo acumulado.
NOV	163 m^3	126 m^3	37 m^3	2 m^3	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la

					desviación **35 m³**
OCT	126 m³	83 m³	43 m³	2 m³	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación **41 m³**
SEPT	83 m³	43 m³	40 m³	5 m³	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación **35 m³**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al período de **DICIEMBRE de 2024** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Septiembre,** la diferencia de lectura fue de **40 m³**, y solo se cobraron por promedio **5 m³** dejando pendiente **35 m³**, en el período de **Octubre de 2024,** la diferencia de lectura fue de **43 m³**, y solo se cobraron por promedio **2 m³** dejando pendiente **41 m³** y en el período de **Noviembre de 2024,** la diferencia de lectura fue de **37 m³**, y solo se cobraron por promedio **2 m³** dejando pendiente **35 m³**, así las cosas para el periodo de **DICIEMBRE** la diferencia de lectura fue de **1 m³** más **111 m³** por consumo acumulado para un total de **112 m³**, se realizaron dos visitas técnicas y no se pudo revisar, predio solo, no llegó nadie a la cita, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.**

Una vez identificado el incremento en el consumo se procedió por parte del Grupo de Facturación a revisar las instalaciones del predio, se realizaron dos visitas técnicas y no se pudo revisar, predio solo, no llegó nadie a la cita, predio desocupado, Se adjunta la revisión previa a la facturación, así:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Radicado : 4612182
Fecha Atencion : 11/09/2024, 04:10:00 PM
Nombre Propietario : QUICENO ARIAS LUIS-FERNANDO
Direccion : CL 22 # 12- 05 LC 1
Barrio : PLAZA DE BOLIVAR
Predio : 861807

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : COMERCIAL
Lectura del predio : 83
No. Habitantes : 2

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Todo sin ninguna anomalia

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 23 90015128723

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

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Radicado : 4670982
Fecha Atencion : 11/10/2024, 11:21:09 AM
Nombre Propietario : QUICENO ARIAS LUIS-FERNANDO
Direccion : CL 22 # 12- 05 LC 1
Barrio : PLAZA DE BOLIVAR
Predio : 861807

INFORME DE LA VISITA

No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Tapa pesada no dan información no está la persona encargada

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 29 90015128729

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

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Radicado : 4730490
Fecha Atencion : 09/11/2024, 01:08:45 PM
Nombre Propietario : QUICENO ARIAS LUIS-FERNANDO
Direccion : CL 22 # 12- 05 LC 1
Barrio : PLAZA DE BOLIVAR
Predio : 861807

INFORME DE LA VISITA

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

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : No se puede revisar en el predio no hay nadie y la casa está pesada o pegada

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 27 90015128727

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS ALBERTO GARCIA PARAMO identificado con C.C. No. 18595755 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 CARLOS ALBERTO GARCIA PARAMO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 22 # 12- 05 LC 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: CARLOS ALBERTO GARCIA PARAMO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 861807 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 7 DE ENERO DE 2025

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. 268271-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS FERNANDO 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	**268271-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS FERNANDO OCAMPO
Matrícula No	239798
Dirección para Notificación	CR 9 # 24- 30LAGO URIBE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4815434

Resolución No. 268271-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268271 de 16 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 16 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor LUIS FERNANDO OCAMPO identificado con C.C. No. 10110102, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268271 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 239798 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 24- 30 ARMONY LA CASA DE TU CASA, Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado de Diciembre 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 19 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Oscar franco 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° P1615MMRSA84868AA el cual registra una lectura acumulada de 1393 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, no fugas, medidor no registra consumo con llaves"**

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **239798**, se ha facturado de la siguiente manera:

eríodos 024	**Lectura actual**	**Lectura anterior**	**Diferencia**	**Consumo Facturado**	**Observación**
iciembre	1393 m3	1360 m3	33 m3	105 m3	Cobro por diferencia de lectura: **m3** + **72 m3** acumulados = **105** facturados (Art. 146-Ley 142/94

Septiembre	1344 m3	1258 m3	86 m3	14 m3	Consumo por Promedio: **14 m3** (Art. 146-Ley 142/94) **72 m3** 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 72 m3 pendientes del mes 9 Más el consumo del mes 12 se realizaron dos visitas técnicas y no se pudo revisar, predio solo, no llegó nadie a la cita.** "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 : 4611292
Fecha Atencion : 11/09/2024, 01:44:58 PM
Nombre Propietario : HERNANDEZ ARIAS EDDY-DE-JESUS
Direccion : CR 9 # 24- 30
Barrio : LAGO URIBE
Predio : 239798

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : COMERCIAL
Lectura del predio : 1344
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Se llega el predio medidor en buen estado llave de paso cerrada no se pudo revisar no hay nadie

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 31 90015128731

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

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Radicado : 4794297
Fecha Atencion : 10/12/2024, 03:48:57 PM
Nombre Propietario : HERNANDEZ ARIAS EDDY-DE-JESUS
Direccion : CR 9 # 24- 30
Barrio : LAGO URIBE
Predio : 239798

INFORME DE LA VISITA

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

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Medidor no se encuentra no se puede tomar lectura

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 23 90015128723

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPOSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSAB 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. **239798** Por la Empresa, respecto al período de **DICIEMBRE 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 LUIS FERNANDO OCAMPO identificado con C.C. No. 10110102 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 FERNANDO OCAMPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 24- 30 haciéndole entrega de

una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS FERNANDO OCAMPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 239798 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 7 DE ENERO DE 2025

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. 268272-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

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

Resolución No	**268272-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS CARLOS CARDONA QUINTERO
Matrícula No	1464932
Dirección para Notificación	CLL 7 # 32-21 TIENDA EL PARAISOBARRIO EL BOSQ

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4815533

Resolución No. 268272-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268272 de 17 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 17 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor LUIS CARLOS CARDONA QUINTERO identificado con C.C. No. 10101944, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268272 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1464932 Ciclo: 8 ubicada en:CLL 7 # 32-21 TIENDA EL PARAISO 100 MT DESPUES U.T.P. BLQ "Y" ,ENTRADA PARAISO MANO DERECHA, Barrio BARRIO EL BOSQUE en los periodos facturados 2024-11, 2024-12

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Luis Carlos como usuario del servicio público y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA60290AA el cual registra una lectura acumulada de ***1982 m3. Se cierran todas las llaves, y el medidor sigue girando.***

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en los períodos de MAYO y JUNIO de 2024, y no se efectuó oportunamente la revisión previa, razón por la cual mientras se investigaba la causa se liquidó el consumo promedio, es decir, en MAYO de **92 m³** que registró el equipo de medida se facturaron **14 m³**, quedando pendiente por facturar **78 m³**, y en JUNIO de **77 m³** que registró el equipo de medida se facturaron **16 m³**, quedando pendiente por facturar **61 m³**, y para el período de Noviembre de 2024 se desplazó el personal de facturación, Se notificó posteriormente y se visitó y no fue posible revisar ya que no llego nadie, este ejercicio se hizo 2 veces, sin embargo se confirmó el registro del medidor, desvirtuándose inconsistencia en el reporte de la lectura, por lo tanto, se determinó que fue utilización del servicio y a los **53 m³** que registró el equipo de

medida en NOVIEMBRE se le agregaron **78 m³** de los dejados de facturar en el período de Mayo, para **un total de consumo facturado de 131 m³**, y a los **59 m³** que registró el equipo de medida en DICIEMBRE se le agregaron **61 m³** de los dejados de facturar en el período de Junio, para **un total de consumo facturado de 120 m³**, lo anterior dando aplicación a los artículos 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.

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

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar los periodos de Noviembre y Diciembre de 2024 ya facturado, cobrando el consumo que registró el medidor en estos periodo, es decir, **53 m³** y **59 m³** respectivamente.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en los períodos de **NOVIEMBRE y DICIEMBRE de 2024,** la reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-296677** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	470	33	94	68826	196051	-127225
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	470	27	105	58659	228117	-169458
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	470	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA	2024-12	470	0	0	0	-1	1

Sin embargo, es de tener en cuenta la observación **“ *SE CIERRAN TODAS LAS LLAVES Y EL MEDIDOR SIGUE GIRANDO*”** es posible que en el predio se presente una fuga interna, y a la fecha la Empresa no cuenta con el servicio disponible del geófono, por lo tanto, se le recomienda que de forma particular contrate el servicio de geófono para ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en su facturación, **una vez halle la fuga puede presentar en el centro de servicios de la Empresa el informe del geófono particular e iniciar la reclamación por el consumo facturado, prar realizar un nuevo ajuste a los consumos facturados.**

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por LUIS CARLOS CARDONA QUINTERO identificado con C.C. No. 10101944 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 CARLOS CARDONA QUINTERO enviando citación a Dirección de Notificación:, CLL 7 # 32-21 TIENDA EL PARAISO 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 CARLOS CARDONA QUINTERO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1464932 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 7 DE ENERO DE 2025

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. 268273-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE DURLANDI TAMAYO** 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	**268273-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE DURLANDI TAMAYO
Matrícula No	154393
Dirección para Notificación	CR 7 # 18- 12 PS 2 OF 00CENTRO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4816249

Resolución No. 268273-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268273 de 17 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 17 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor JOSE DURLANDI TAMAYO identificado con C.C. No. 4575132, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268273 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 154393 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 7 # 18-12 PS 2 OF 00 HOTEL PEREIRA REAL, Barrio CENTRO 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).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Eli Machado 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° P2015MMRAL133841AA el cual registra una lectura acumulada de 2173 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, sanitarios, lavamanos, lavadero, duchas y todo está en buen estado, usuaria no sabe si hay tanque de reserva, no se pudo revisar".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **154393***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	2152 m3	2057 m3	95 m3	95 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **DICIEMBRE DE 2024,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **95 m3, avanzó de (2057 m3 a 2152 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 **DICIEMBRE 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 JOSE DURLANDI TAMAYO identificado con C.C. No. 4575132 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE DURLANDI TAMAYO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 18- 12 PS 2 OF 00 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE DURLANDI TAMAYO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 154393 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 7 DE ENERO DE 2025

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. 268288-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

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

Resolución No	**268288-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE MANUEL SANCHEZ
Matrícula No	248401
Dirección para Notificación	CL 25 # 10- 35LAGO URIBE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4816239

Resolución No. 268288-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268288 de 17 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 17 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor JOSE MANUEL SANCHEZ identificado con C.C. No. 10127068, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268288 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 248401 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 25 # 10-35 BAJOS, Barrio LAGO URIBE en el periodo facturados 2024-12.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor José sanchez 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° H23VA791584 el cual registra una lectura acumulada de 9 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, no fugas, medidor registra consumo bien, no registra consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **248401**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	9 m3	3 m3	6 m3	6 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **DICIEMBRE DE 2024,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **6 m3, avanzó de (3 m3 a 9 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 **DICIEMBRE 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 JOSE MANUEL SANCHEZ identificado con C.C. No. 10127068 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE MANUEL SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 25 # 10- 35 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE MANUEL SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 248401 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 7 DE ENERO DE 2025

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. 268285-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MARIA SANTACOLOMA** 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	**268285-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ MARIA SANTACOLOMA
Matrícula No	810879
Dirección para Notificación	CR 9 # 20- 76 APTO 202PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4816243

Resolución No. 268285-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268285 de 17 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 17 DE DICIEMBRE DE 2024 la señora LUZ MARIA SANTACOLOMA identificado con C.C. No. 24931614, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268285 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 810879 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 9 # 20- 76 APTO 202 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR 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).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Luz Maria Santacoloma 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° P1415MMRSA41699AA el cual registra una lectura acumulada de 539 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas, Medidor registra consumo bien".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **810879***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	537 m3	536 m3	1 m3	86 m3	consumo por diferencia más 85 m3 pendiente del periodo de septiembre de 2024. (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	519 m3	430 m3	89 m3	4 m3	Consumo promedio, dejando pendiente por facturar 85 m3 (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado **el Medidor No. P1415MMRSA41699AA,** el

cual presenta una lectura acumulada 539 m3.

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **DICIEMBRE DE 2024,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de septiembre de 2024 el medidor registro 89 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 4 m3, dejando pendiente por facturar 85 m3, para el periodo de noviembre de 2024 el medidor registro 1 m3 por diferencia de lectura más 85 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de septiembre de 2024, para un total de 86 m3 facturados.

El grupo de previa a la facturación debido al aumento del consumo envió visita de terreno con el fin de investigar la causa del aumento, el cual dejo como observación en el acta de revisión, “Medidores internos y se grabó videos especificando no se pudo revisar”.

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. 810879,** La Empresa, respecto al período **DICIEMBRE DE 2024, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de 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 LUZ MARIA SANTACOLOMA identificado con C.C. No. 24931614 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ MARIA SANTACOLOMA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 # 20- 76 APTO 202 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ MARIA SANTACOLOMA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 810879 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 7 DE ENERO DE 2025

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. 268279-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

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

Resolución No	**268279-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ARMANDO SANCHEZ
Matrícula No	153007
Dirección para Notificación	CR 7 # 15- 58CENTRO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4816241

Resolución No. 268279-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268279 de 17 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 17 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor ARMANDO SANCHEZ identificado con C.C. No. 10060255, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268279 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 153007 Ciclo: 2 ubicada en:CR 7 # 15- 58 MAGICOLOR, Barrio CENTRO en los periodos facturados 2024-11,2024-12.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó le señor Jairo Pulido 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° P1915MMRAL126954AA el cual registra una lectura acumulada de 455 m3. “Se visitó predio, se revisa sanitario, lavamanos y poceta en buen estado todas, medidor registra consumo con llaves cerradas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **153007***,* se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	439 m3	365 m3	74 m3	74 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	365 m3	347 m3	18 m3	18 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2024,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Pero se evidencio que el equipo de medida sigue registrando consumo con la llave cerrada, por lo tanto, de requerirlo se le sugiere solicitar el servicio de geófono, pero la empresa por el momento no está prestando este servicio, puede remitirse a un servicio particular, lo que le permitirá identificar el punto exacto de la fuga si la tuviera, para que proceda a su reparación**,** evitando con ello, se generen consumos adicionales por dicha situación, se debe presentar el informe a la empresa de la revisión particular.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo es procedente reliquidar el periodo de noviembre y diciembre de 2024 al consumo promedio del predio de 7 m3, por ende, el usuario debe hacer la revisión de inmediato y reparar ya que la empresa no accederá a reliquidar mas periodos por la misma causal.

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

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **153007,** por la Empresa, respecto al período de **noviembre y diciembre de 2024, será objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar, por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-592963** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	408	0	0	0	-4	4
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-11	408	7	18	10575	27194	-16619
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	408	7	18	18016	46327	-28311
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-11	408	7	18	8927	22955	-14028
AJUSTE A LA DECENA	2024-12	408	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	408	7	74	14600	154338	-139739
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-12	408	7	74	8570	90596	-82027
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-12	408	0	0	0	-3	3
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-12	408	7	74	11143	117796	-106654

CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	408	7	18	15208	39106	-23898
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-12	408	7	74	18983	200675	-181693

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 ARMANDO SANCHEZ identificado con C.C. No. 10060255 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) ARMANDO SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 7 # 15- 58 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: ARMANDO SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 153007 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 7 DE ENERO DE 2025

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. 268309-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE FRANCISCO GUALTON** 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	**268309-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE FRANCISCO GUALTON
Matrícula No	279943
Dirección para Notificación	MZ 31 CS 1JOSE ANTONIO GALAN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4821016

Resolución No. 268309-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268309 de 18 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 18 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor JOSE FRANCISCO GUALTON identificado con C.C. No. 14241055, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 268309 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 279943 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: MZ 31 CS 1 , Barrio JOSE ANTONIO GALAN 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).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor José Francisco gualtero 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° P1515MMRSA70878AA el cual registra una lectura acumulada de 1371 m3. “Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven tres personas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **279943**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observaciór
Octubre	1344 m3	1321 m3	23 m3	23 m3	Cobro por difere (Art. 146-Ley 14
Septiembre	1321 m3	1321 m3	14 m3	14 m3	Cobro por prom (Art. 146-Ley 14

Una vez analizado el sistema de información comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. P1515MMRSA70878AA, con lectura N.1371 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **septiembre de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**MEDIDOR NO SE PUEDO LEER"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **14 m3 cada periodo**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **octubre de 2024** tomó lectura y el medidor avanzó (1321 m3 a 1344 m3) registrando una diferencia de 23 m3 y no se le desconto los 14 m3 ya facturado en los periodos de septiembre de 2024, por ende, se debe ajustar el periodo de octubre de 2024 y facturar a 9 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-59160** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-10	421	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-10	421	9	13	-8895	-12848	3953
AJUSTE A LA DECENA	2024-10	421	0	0	-5	0	-5
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	421	9	23	23164	59196	-36032
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-10	421	9	13	-7508	-10845	3337
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	421	9	23	19553	49968	-30416

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo promedio facturado a la matrícula No. **279943,** por la Empresa, respecto al período de **octubre de 2024, será objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE FRANCISCO GUALTON identificado con C.C. No. 14241055 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JOSE FRANCISCO GUALTON enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 31 CS 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: JOSE FRANCISCO GUALTON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 279943 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 7 DE ENERO DE 2025

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. 268300-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

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

Resolución No	**268300-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	GERMAN HENAO
Matrícula No	1764406
Dirección para Notificación	CL 21 # 8- 28 LC 1PLAZA DE BOLIVAR

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4821014

Resolución No. 268300-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268300 de 18 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 18 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor GERMAN HENAO identificado con C.C. No. 10110442, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268300 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1764406 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CL 21 # 8-28 LC 1 , Barrio PLAZA DE BOLIVAR 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).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó la señora Luz Ines Londoño 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° P1915MMRAL114989AA el cual registra una lectura acumulada de 104 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, sanitario, lavamanos, poceta, no fugas, medidor no registra consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **1764406**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	101 m3	77 m3	24 m3	24 m3	consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **DICIEMBRE DE 2024,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de **24 m3, avanzó de (77 m3 a 101 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 **DICIEMBRE 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 GERMAN HENAO identificado con C.C. No. 10110442 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) GERMAN HENAO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 # 8- 28 LC 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: GERMAN HENAO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1764406 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 7 DE ENERO DE 2025

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. 268377-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **EDUARDO DUQUE LOPEZ** 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	**268377-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	EDUARDO DUQUE LOPEZ
Matrícula No	760934
Dirección para Notificación	CR 6 # 17- 21 APTO 403CENTRO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4834946

Resolución No. 268377-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268377 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 EDUARDO DUQUE LOPEZ identificado con C.C. No. 10143453, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268377 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 760934 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 6 # 17- 21 APTO 403 , Barrio CENTRO en el periodo facturado de Diciembre 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 27 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor Carlos Alberto valencia - portería 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° P1915MMRAL119206AA el cual registra una lectura acumulada de 251 m3. Con observacion: "Se llama al número dado varias veces y no contestan, se va al predio y no hay nadie dice el portero, quien llama al usuario y tampoco le contesta y manifiesta también que ese predio permanece solo que usuario casi no viene"

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **760934**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	250 m3	249 m3	1 m3	46 m3	Cobro por diferencia de lectu **m3** + **45 m3** acumulados = **4**

					facturados (Art. 146-Ley 142
Agosto	226 m3	174 m3	52 m3	7 m3	Consumo por Promedio: **7** (Art. 146-Ley 142/94) **45 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 45 m3 pend del mes 8 y 1 m3 del mes actual se informó para realizar las visitas los días 12/8/24 y 12/3/24 no fueron atendidas por el usuario.** "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

adicado : 4522523
echa Atencion : 13/08/2024, 11:28:33 AM
ombre Propietario : CAMPUZANO SALDARRIAGA ROSALBA
irreccion : CR 6 # 17- 21 APTO 403
arrio : CENTRO
redio : 760934

INFORME DE LA VISITA

ectura del predio : 226
o. Habitantes : 0

IAGNOSTICO DE LA VISITA
bservaciones : Predio desocupado medidor no registra

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 20 90015128720

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

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Radicado : 4797122
Fecha Atencion : 11/12/2024, 10:08:08 AM
Nombre Propietario : CAMPUZANO SALDARRIAGA ROSALBA
Direccion : CR 6 # 17- 21 APTO 403
Barrio : CENTRO
Predio : 760934

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 250
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Medidor no registra en el predio no se encuentra nadie

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 23 90015128723

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPOSABILIDAD DE TODOS. AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSAB 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. **760934** Por la Empresa, respecto al período de **DICIEMBRE 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 EDUARDO DUQUE LOPEZ identificado con C.C. No. 10143453 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) EDUARDO DUQUE LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 6 # 17- 21 APTO 403 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: EDUARDO DUQUE LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 760934 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 7 DE ENERO DE 2025

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. 268475-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS GUILLERMO GARCIA 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	**268475-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUIS GUILLERMO GARCIA RAMIREZ
Matrícula No	141614
Dirección para Notificación	CR 3 # 13- 49 PS 2AMERICA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4838574

Resolución No. 268475-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268475 de 27 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 27 DE DICIEMBRE DE 2024 el señor LUIS GUILLERMO GARCIA RAMIREZ identificado con C.C. No. 10117166, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268475 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 141614 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 3 # 13- 49 PS 2 , Barrio AMERICA 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. 141614**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	1732 m3	1699 m3	33 m3	33 m3	Cobro por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **03 de Enero de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"Medidor mide para el piso dos, en el cual son tres apartamentos, hay un apartamento desocupado recientemente, el Sr reclamante no contesta el teléfono, no se pudo realizar revisión de las instalaciones, no había nadie, información dada por el vecino del piso tres. *Equipo de medida P1515MMRSA71008AA, lectura actual 1741 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. **141614** 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 LUIS

GUILLERMO GARCIA RAMIREZ identificado con C.C. No. 10117166 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS GUILLERMO GARCIA RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 # 13- 49 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUIS GUILLERMO GARCIA RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 141614 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 7 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 268540-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

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

Resolución No	**268540-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ AIDA CASTAÑEDA GIRALDO
Matrícula No	904839
Dirección para Notificación	MZ 15 CS 12DORADO-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: MYBEDOYA

Visita No. 4848261

Resolución No. 268540-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268540 de 2 DE ENERO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE ENERO DE 2025 la señora LUZ AIDA CASTAÑEDA GIRALDO identificada con C.C. No. 1088317950, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268540 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 904839 Ciclo: 11 ubicada en:MZ 15 CS 12 , Barrio DORADO-B VILLA CONSOTA 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **04 de Enero de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"Se reviso instalaciones y no existen fugas. *Equipo de medida P2115MMRAL146674AA lectura actual 265 m3*".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Noviembre de 2024** el lector reportó la lectura de 241 m3 con la novedad de REVISAR MEDIDOR por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 9 m3 más los cargos fijos.

En el periodo de **Diciembre de 2024**, el lector logro obtener lectura en el cual el Medidor avanzo de 241 m3 a 260 m3 arrojando una diferencia de lectura de **19 m3**, los cuales se facturaron en su totalidad, y por error en el sistema no se descontó el consumo promedio facturado en el periodo de Noviembre de 2024, por lo tanto, para la Empresa es procedente reliquidar el periodo de ***Diciembre de 2024 a 10 m3.***

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **904839** por la Empresa, respecto al período de **Diciembre de 2024, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-33215** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-12	421	10	13	-14433	-18763	4330
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-12	421	10	13	-18766	-24396	5630
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-12	421	10	19	27118	51525	-24406
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	421	10	19	20857	39627	-18771
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-12	421	0	0	0	-3	3

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por LUZ AIDA CASTAÑEDA GIRALDO identificado con C.C. No. 1088317950 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUZ AIDA CASTAÑEDA GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 15 CS 12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ AIDA CASTAÑEDA GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 904839 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 7 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 268564-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANDREA ABAD RIOS** 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	**268564-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANDREA ABAD RIOS
Matrícula No	1727353
Dirección para Notificación	CL 48 # 19- 200 BLQ 3 APTO 403CONJUNTO RESIDEI ANDALUCIA

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4848267

Resolución No. 268564-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268564 de 2 DE ENERO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE ENERO DE 2025 la señora ANDREA ABAD RIOS identificada con C.C. No. 1004777372, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268564 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1727353 Ciclo: 11 ubicada en:CL 48 # 19- 200 BLQ 3 APTO 403 , Barrio CONJUNTO RESIDENCIAL ANDALUCIA en los periodos facturados 2024-10,2024-11,2024-12

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **04 de Enero de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JHON ALEXANDER VALLEJO **"Se visita el apartamento y se encuentra el medidor registrando normal, también se observa que hubo una reparación hace 4 días en la tubería interna de la ducha entre el piso y la llave, actualmente las instalaciones está buenas. *Equipo de medida P1615MMRSA81644AA, lectura Actual 873 m3"*.**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presentó una fuga interna ya reparada por el usuario que afectó el consumo presentando desviación significativa, por lo tanto, la Empresa considera pertinente reliquidar el consumo del periodo **Octubre, Noviembre y Diciembre de 2024** cobro por consumo promedio de **6 m3**, por presentarse en el predio fuga interna, se le recomienda que realice las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible, la Empresa generara los cobros por diferencia de lectura sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **1727353** por la Empresa, respecto al período de **Octubre, Noviembre y Diciembre de 2024 serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-568093** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	408	6	24	13035	52141	-39106
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-10	408	0	0	-2	-3	1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-10	408	6	24	9065	36259	-27194

NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-11	408	6	24	9065	36259	-27194
AJUSTE A LA DECENA	2024-12	408	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	408	0	0	0	-1	1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-12	408	6	45	9551	71633	-62082
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-12	408	6	45	7346	55092	-47747
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-12	408	6	45	16271	122032	-105761
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-10	408	6	24	7652	30607	-22955
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	408	6	24	15442	61770	-46327
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	408	6	24	15442	61770	-46327
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-11	408	6	24	7652	30607	-22955
AJUSTE A LA DECENA	2024-10	408	0	0	0	-1	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	408	6	24	13035	52141	-39106
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-11	408	0	0	-2	-3	1
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	408	6	45	12514	93854	-81340

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 ANDREA ABAD RIOS identificado con C.C. No. 1004777372 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) ANDREA ABAD RIOS enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 48 # 19- 200 BLQ 3 APTO 403 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: ANDREA ABAD RIOS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1727353 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 7 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 268560-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

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

Resolución No	**268560-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	DANIEL ANTONIO GOMEZ
Matrícula No	244376
Dirección para Notificación	CL 21 # 17 B- 15LA LORENA I

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4848269

Resolución No. 268560-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268560 de 2 DE ENERO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 2 DE ENERO DE 2025 el señor DANIEL ANTONIO GOMEZ identificado con C.C. No. 4342403, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268560 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 244376 Ciclo: 4 ubicada en:CL 21 # 17 B- 15 , Barrio LA LORENA I en el periodo facturado 2024-11

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

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 Enero de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO **"*Servicio suspendido en el momento de esta visita, predio desocupado. Equipo de medida P1415MMRSA55219AA lectura 1157 m3*".**

Podemos que en el periodo de Noviembre de 2024 la Empresa solo ha facturado los cargos fijos por no presentar diferencia de lectura el equipo de medida, más 51 m3 de consumo acumulado pendiente por facturar del periodo de Mayo de 2024.

En el periodo de Mayo de 2024 el equipo de medida registro un consumo de **58 m3** de los cuales de facturaron **7 m3** consumo promedio *(mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **51 m3** pendientes por facturar.*

Se observa que el consumo efectivamente se incrementó en el periodo de Mayo de 2024 la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, igualmente el grupo de previa a la facturación contaba con 5 meses para recuperar el consumo pendiente por desviación significativa y el consumo de Mayo de 2024, tenía plazo para recuperarlo hasta Octubre de 2024 y no se realizó es decir es inoportuno, art. 150 de la Ley 142 de 1994, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período de facturación de **Noviembre de 2024 a 0 m3 consumo por diferencia de lectura.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-384155** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	483	0	0	-3	-2	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	483	0	51	0	131261	-131261
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-11	483	0	51	0	77050	-77050
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	483	0	51	0	110800	-110800
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-11	483	0	51	0	65039	-65039
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-11	483	0	0	-4	0	-4

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por DANIEL ANTONIO GOMEZ identificado con C.C. No. 4342403 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) DANIEL ANTONIO GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 21 # 17 B- 15 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: DANIEL ANTONIO GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 244376 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 7 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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. 268596-52 de 7 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ARNULFO DE JESUS ARENAS ALARCON** 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	**268596-52**
Fecha Resolución	7 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	16 DE ENERO DE 2025
Fecha de Desfijación	17 DE ENERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ARNULFO DE JESUS ARENAS ALARCON
Matrícula No	19640129
Dirección para Notificación	MZ 9 CS 5 PS 2DORADO-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: MYBEDOYA

Visita No. 4849627

Resolución No. 268596-52

DE: 7 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268596 de 3 DE ENERO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE ENERO DE 2025 el señor ARNULFO DE JESUS ARENAS ALARCON identificado con C.C. No. 15912456, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268596 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19640129 Ciclo: 11 ubicada en:MZ 9 CS 5 PS 2 , Barrio DORADO-B VILLA CONSOTA 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **04 de Enero de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"Se reviso instalaciones y no existen fugas. *Equipo de medida H23VA790952 lectura actual 59 m3*".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Noviembre de 2024** el lector reportó la lectura de 28 m3 con la novedad de REVISAR MEDIDOR por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 10 m3 más los cargos fijos.

En el periodo de **Diciembre de 2024**, el lector logro obtener lectura en el cual el Medidor avanzo de 28 m3 a 53 m3 arrojando una diferencia de lectura de **25 m3**, los cuales se facturaron en su totalidad, y por error en el sistema no se descontó el consumo promedio facturado en el periodo de Noviembre de 2024, por lo tanto, para la Empresa es procedente reliquidar el periodo de ***Diciembre de 2024 a 15 m3.***

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19640129** por la Empresa, respecto al período de **Diciembre de 2024, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-47968** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-12	421	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	421	2	12	4171	25028	-20857
AJUSTE A LA DECENA	2024-12	421	0	0	0	-4	4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-12	421	2	12	5424	32542	-27118

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 ARNULFO DE JESUS ARENAS ALARCON identificado con C.C. No. 15912456 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) ARNULFO DE JESUS ARENAS ALARCON enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 9 CS 5 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ARNULFO DE JESUS ARENAS ALARCON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19640129 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 7 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

DE PEREIRA UNA EMPRESA RESPONSABLE DEL FUTURO