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. 10687-52 de 4 DE FEBRERO DE 2025.

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

Resolución No	**10687-52**
Fecha Resolución	4 DE FEBRERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANGELA MARTINEZ
Matrícula No	222372
Dirección para Notificación	CR 3 # 27- 15 PISO 2PRIMERO DE MAYO

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. 4905321

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 27 DE ENERO DE 2025, la señora ANGELA MARTINEZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-1, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 31 DE ENERO DE 2025, visita que fue atendida por Ángela Martínez, y en tal revisión se detectó que el medidor N. P1315MMCEL34201AA que pertenece al predio con matricula No. 222372, tenía una lectura acumulada de 460 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **222372**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
enero	460 m3	460 m3	0 m3	10 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, tiene instalado el medidor N. P1315MMCEL34201AA, con lectura N.460 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **enero de 2025,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente **10 m3,** más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **enero de 2025,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a 0 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. **222372,** por la Empresa, respecto al período de **enero de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-41881** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con

matricula 222372.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-1	414	0	10	0	20857	-20857
1095	2025-1	414	0	10	0	-2649	2649
1090	2025-1	414	0	10	0	-3444	3444
67	2025-1	414	0	0	-3	-4	1
2501	2025-1	414	0	10	0	27118	-27118

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10695-52 de 4 DE FEBRERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **NORA CASTAÑO** 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	**10695-52**
Fecha Resolución	4 DE FEBRERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	NORA CASTAÑO
Matrícula No	792929
Dirección para Notificación	CL 15 # 4- 11 APTO 404CENTRO

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. 4905315

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 27 DE ENERO DE 2025, la señora NORA CASTAÑO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-1, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 29 DE ENERO DE 2025, visita que fue atendida por Wilmar meza, y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA66555AA que pertenece al predio con matricula No 792929, tenía una lectura acumulada de 819 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **792929**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
enero	819 m3	819 m3	0 m3	4 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, tiene instalado el medidor N. P1515MMRSA66555AA, con lectura N.819 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **enero de 2025,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente **4 m3,** más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **enero de 2025,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y está desocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en el periodo **mencionado** a 0 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. **792929,** por la Empresa, respecto al período de **enero de 2025, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-30453** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con

matricula 792929.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1590	2025-1	414	0	4	0	6367	-6367
2500	2025-1	414	0	4	0	8343	-8343
2108	2025-1	414	0	0	-1	-3	2
1595	2025-1	414	0	4	0	4897	-4897
2501	2025-1	414	0	4	0	10847	-10847

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22411-52 de 4 DE FEBRERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **raul becerra** 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	**22411-52**
Fecha Resolución Recurso	4 DE FEBRERO DE 2025
RECLAMO	268434 de 10 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	13 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	raul becerra
Identificación del Peticionario	10010241
Matrícula No.	51490
Dirección para Notificación	CL 7 # 10- 55 BERLIN

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. 22411-52

DE: 4 DE FEBRERO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22411 DE 16 DE ENERO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 268434 DE 23 DE DICIEMBRE DE 2024**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor RAUL BECERRA, identificado con cédula de ciudadanía No. 10010241 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 268434-52 de 10 DE ENERO DE 2025, 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. 51490 Ciclo 1, ubicada en la dirección CL 7 # 10-55 , Barrio BERLIN en el periodo facturado 2024-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 16 DE ENERO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión usuario inconforme con el cobro facturado en diciembre 2024, indica que el daño era un empaque de una llave y no se justifica el consumo registrado, el predio permanece solo, solicita revisión y reliquidación:

Porque el consumo esta supremamente elevado y el predio esta solo, es necesario nueva visita, porque fueron y no habia nadie porque la casa esta sol por favor antes de ir avisar con 1 hora de anticipacion porque en el predio no hay nadie

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 28 de Diciembre de 2024, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el Medidor No. P1715MMRSA100803AA el cual registra una lectura acumulada de 1814 m3, predio solo, no se pudo revisar.

El consumo del período de Septiembre de 2024, presentó significativa del consumo, y la Empresa dando aplicación a la normatividad vigente, en el periodo de septiembre de 335 m3 que correspondía el consumo, liquidó consumo promedio de 6 m3, dejando por pendiente por facturar 329 m3. El Grupo de Facturación, se demoró para enviar a verificar la causa de aumento, y solo hasta tener disponibilidad de personal, envió a verificar el estado del medidor y las redes hidráulicas, verificando que la lectura reportada era correcta y que el medidor sí avanzó los 335 m3 en Septiembre de 2024, la Empresa no pudo realizar las revisiones técnicas ya que el usuario no atendió las visitas, se encontró el predio solo.

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

Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación
ACUEDUCTO	2025	Enero	1815	1812	338	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR
ACUEDUCTO	2025	Enero	1815	1812	3	SE VERIFICO LECTURA
ACUEDUCTO	2025	Enero	1815	1812	3	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Diciembre	1812	1807	234	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR
ACUEDUCTO	2024	Diciembre	1812	1807	5	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Noviembre	1807	1587	5	Cons.Pendte x facturar Res_006
ACUEDUCTO	2024	Noviembre	1807	1587	220	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Octubre	1587	1247	5	Cons.Pendte x facturar Res_006
ACUEDUCTO	2024	Octubre	1587	1247	340	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Septiembre	1247	912	6	Cons.Pendte x facturar Res_006
ACUEDUCTO	2024	Septiembre	1247	912	335	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Agosto	912	867	6	Cons.Pendte x facturar Res_006
ACUEDUCTO	2024	Agosto	912	867	45	SIN OBSERVACION

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

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

> *El Acta de visita es uno de los medios de prueba para demostrar la existencia o no de las irregularidades en la medición del consumo, razón por la cual es importante que en el acta se deje constancia del estado del medidor y su funcionamiento, características generales de la conexión, nomenclatura del inmueble, clase de uso o destinación del predio, número de habitantes, y estado de las instalaciones internas.*
>
> *Es importante además, que en el acta de visita se dejen consignados todos los comentarios y observaciones que a bien considere pertinente manifestar el usuario, y todos los datos que se dejen consignados deben ser claros y legibles, sin enmendaduras o tachaduras que afecten la integridad del documento.*
>
> *Conforme al numeral 4.2 de la Circular Interna SSPD No. 006 del 02 de mayo de 2007, el prestador incurre en violación al debido proceso en caso de cobrar el consumo a pesar de haberse identificado una desviación significativa y no haber efectuado la investigación previa, lo cual dará lugar a que pierda lo cobrado por encima del promedio del usuario."*

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

> **CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. FACTURACION**

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

DECRETO: 1077 DE 2015:

PARTE 3

RÉGIMEN REGLAMENTARIO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

TÍTULO 1

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPÍTULO 1

DEL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DOMICILIARIAS

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

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

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

Artículo 2.3.1.1.1. Definiciones

(...)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por raul becerra y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 268434-52 de 10 DE ENERO DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 4 DE FEBRERO DE 2025

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. 22415-52 de 4 DE FEBRERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **URIEL DE JESUS BEDOYA CUERVO** 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	**22415-52**
Fecha Resolución Recurso	4 DE FEBRERO DE 2025
RECLAMO	268435 de 13 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	13 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	URIEL DE JESUS BEDOYA CUERVO
Identificación del Peticionario	10098174
Matrícula No.	735118
Dirección para Notificación	CL 3 # 18- 47 SAN JUDAS

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. 22415-52

DE: 4 DE FEBRERO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22415 DE 17 DE ENERO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 268435 DE 26 DE DICIEMBRE DE 2024**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor URIEL DE JESUS BEDOYA CUERVO, identificado con cédula de ciudadanía No. 10098174 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 268435-52 de 13 DE ENERO DE 2025, 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. 735118 Ciclo 3, ubicada en la dirección CL 3 # 18- 47 ALTOS, Barrio SAN JUDAS en los periodos facturados 2024-11,2024-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 17 DE ENERO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión usuario no se encuentra de acuerdo con el cobro de 46 m3 de facturación de noviembre - diciembre 2024, solicita revocar la decisión 268435-52 de 13 DE ENERO DE 2025:

Porque no estoy de acuerdo con esta resolucion.
porque no he tenido daños y todo esta
Sustento este Recurso en las siguientes razones: en perfectas condiciones
como lo pudo constatar el funcionario que hizo
la revicion solo vive una persona y los promedios
asi lo demuestran ademas el funcionario dice que →

Tengo el servicio de alcantarillado y no
es asi este es prestado por otra empresa
de la ciudad de dosquebradas Empresa de
servicios Servi Ciudad municipio de dosquebradas
ademas la empresa debio hacer una revicion
del aparato medidor del agua para que se
revise en que condiciones estan porque
es un medidor que apenas tiene 500 y pico
mts de consumo.
y la empresa fuera de que no me resuelve
el problema del reclamo y me condena
a pagar me manda es a que tengo que
cambiar el medidor.

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, por lo tanto, el actuar de la Empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso.

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 03 de Enero de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 575 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el período de **NOVIEMBRE Y DICIEMBRE DE 2024**, facturó los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "*La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario*." Más 36 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de Septiembre de 2024, sin embargo, se observa que el consumo efectivamente se incrementó y que, en el momento de la revisión con ocasión de la reclamación inicial, no se cumplió el procedimiento establecido en la Circular externa de la SSPD 006 de 2007, la cual consagra:

(...)

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

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

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

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

El acta deberá contener como mínimo los siguientes datos:

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

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

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro de lo establecido en los artículos 174, 175, 176 y 177 del Código de Procedimiento Civil, en lo atinente a la oportunidad en la práctica, a la idoneidad y alcance de las mismas, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período Noviembre de 2024 al consumo por promedio de 5 m3 por presentarse desviación significativa en el consumo y el periodo de Diciembre de 2024 a 10 m3 consumo por diferencia de lectura.

Así mismo, se le informa que el predio tiene orden de trabajo para cambio de medidor por avance tecnológico, si el usuario presenta alguna inconformidad con el cambio del equipo de medida debe iniciar una nueva reclamación por esta causal.

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-117962** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	470	10	46	20857	95940	-75083
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	470	5	28	10863	60831	-49968
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-11	470	5	13	-3259	-8473	5214
AJUSTE A LA DECENA	2024-12	470	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-12	470	10	13	-6257	-8134	1877

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por URIEL DE JESUS BEDOYA CUERVO en contra de la Resolución No. 268435-52 de 13 DE ENERO DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 735118 la suma de **-117962**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 4 DE FEBRERO DE 2025

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. 22425-52 de 4 DE FEBRERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUILLERMO RAMIREZ 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:

Recurso No	**22425-52**
Fecha Resolución Recurso	4 DE FEBRERO DE 2025
RECLAMO	268430 de 10 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO ACCEDE**
Fecha del Aviso	13 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	GUILLERMO RAMIREZ RAMIREZ
Identificación del Peticionario	10090353
Matrícula No.	130864
Dirección para Notificación	CL 18 # 7- 25 APTO 1 CENTRO

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. 22425-52

DE: 4 DE FEBRERO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22425 DE 20 DE ENERO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 268430 DE 23 DE DICIEMBRE DE 2024**

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

CONSIDERANDO:

Que el señor GUILLERMO RAMIREZ RAMIREZ, identificado con cédula de ciudadanía No. 10090353 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 268430-52 de 10 DE ENERO DE 2025, 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. 130864 Ciclo 2, ubicada en la dirección CL 18 # 7- 25 APTO 1 , Barrio CENTRO en el periodo facturado 2024-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 20 DE ENERO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el cobro del consumo que se recuperó en el período de Diciembre y es un consumo que se presentó en el período de Octubre de 2024, solicita revocar la decisión 268430-52 de 10 DE ENERO DE 2025:

En consideración, solicito de su despacho:

1. Se sirva reponer la decisión contenida en la resolución **268430-52** y declarar procedente el reclamo respecto del consumo facturado para la matrícula **130864**.

2. Declarar que los metros cúbicos facturados en el mes de diciembre de 2024, como compensación de lo no facturado en el mes de octubre de 2024 no corresponde al consumo real y tampoco corresponde al predio objeto de estudio.

3. Se ordene la devolución del saldo pagado, esto es, la suma de **$1.379.501 (UN MILLÓN TRESCIENTOS SETENTA Y NUEVE MIL QUINIENTOS UN PESO)** asociado al documento **57313530;** es menester indicar que la suma declarada se pagó para evitar la suspensión del servicio.

4. En el evento de que la entidad decida no reponer, se sirva conceder el recurso de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y se otorgue el plazo para la correspondiente sustentación.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del

Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, se consideró ajustado a derecho efectuar análisis de la decisión impugnada encontrando lo siguiente:

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 27 de Diciembre de 2024, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el Medidor No. P1515MMRSA76833AA el cual registra una lectura acumulada de 942 m3. instalaciones en buen estado, se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, encontrando que: 1. Se revisaron las instalaciones hidráulicas del predio, ninguna de ellas tiene fuga, 2. El medidor registra con normalidad, acometida si fugas.

El consumo del período de Octubre de 2024, presentó significativa del consumo, y la Empresa dando aplicación a la normatividad vigente, en el periodo de octubre de 171 m3 que correspondía el consumo, liquidó consumo promedio de 12 m3, dejando por pendiente por facturar 159 m3. El Grupo de Facturación, se demoró para enviar a verificar la causa de aumento, y solo hasta tener disponibilidad de personal, envió a verificar el estado del medidor y las redes hidráulicas, verificando que la lectura reportada era correcta y que el medidor sí avanzó los 171 m3 en octubre de 2024, pero ya se había eliminado la causa que genero el aumento, porque el consumo se había normalizado.

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

Predio	130864	Num Medidor	P1515MMRSA76833AA	Dirección	CL 18 # 7- 25 APTO 1	
Servicio	Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo	Observación
ACUEDUCTO	2025	Enero	943	939	4	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Diciembre	939	920	168	RECUPERACION DE CONSUMOS DEJADOS DE FACTURAR
ACUEDUCTO	2024	Diciembre	939	920	19	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Noviembre	920	917	3	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Octubre	917	746	12	Cons.Pendte x facturar Res_006
ACUEDUCTO	2024	Octubre	917	746	171	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Septiembre	746	723	23	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Agosto	723	699	24	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Julio	699	688	11	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Junio	688	683	5	SIN OBSERVACION
ACUEDUCTO	2024	Mayo	683	678	5	SIN OBSERVACION

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

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

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. FACTURACION

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

DECRETO: 1077 DE 2015:

PARTE 3

RÉGIMEN REGLAMENTARIO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

TÍTULO 1

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPÍTULO 1

DEL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DOMICILIARIAS

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

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

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

Artículo 2.3.1.1.1. Definiciones

(...)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar **NO PROCEDENTE** el Recurso presentado por GUILLERMO RAMIREZ RAMIREZ y **NO ACCEDE A LAS PRETENSIONES DEL RECURRENTE Y CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 268430-52 de 10 DE ENERO DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 4 DE FEBRERO DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22423-52 de 4 DE FEBRERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **VALERIA HENAO RODRIGUEZ** 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	**22423-52**
Fecha Resolución Recurso	4 DE FEBRERO DE 2025
RECLAMO	268321 de 8 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**REVOCA**
Fecha del Aviso	13 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	VALERIA HENAO RODRIGUEZ
Identificación del Peticionario	1004685236
Matrícula No.	276097
Dirección para Notificación	MZ 11 CS 6 JOSE ANTONIO GALAN

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. 22423-52

DE: 4 DE FEBRERO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22423 DE 20 DE ENERO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 268321 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que la señora VALERIA HENAO RODRIGUEZ, identificada con cédula de ciudadanía No. 1004685236 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 268321-52 de 8 DE ENERO DE 2025, 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. 276097 Ciclo 3, ubicada en la dirección MZ 11 CS 6 , Barrio JOSE ANTONIO GALAN en los periodos facturados 2024-10,2024-8,2024-12.

Que el recurrente por escrito presentado el día 20 DE ENERO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando usuaria inconforme con el cobro facturado en agosto, octubre y diciembre 2024, indica no tener conocimiento del estado del medidor, en el predio viven 2 personas, solicita revisión y reliquidación:

Porque nos estan cobrando por promedio y solo vivimos 2 personas en la casa. yequiero que nos cambien de medidor y nos cobren por consumo.
Sustento este Recurso en las siguientes razones: no estamos de acuerdo ya se hizo un acuerdo de pago y queremos que nos cobren por el medidor que actualmente esta sin lectura. que cobren por consumo real y no por promedio.

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró No Procedente la reclamación a través de la Resolución 268321-52 en la cual se le informó lo siguiente:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE DICIEMBRE DE 2024 en la que participó el señor José Manuel Quiroz 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° PO815MMCMX78948AA el cual registra una lectura acumulada de 1486 m3. 2Medidor frenado anexo foto del medidor y la lectura actual viven dos personas"*
>
> *Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.* ***276097****, se ha facturado de la siguiente manera:*

Períodos	*Lectur*	*Lectura*	*Diferenc*	*Consumo*	*Observación*

2024	a actual	anterior	ia	Facturado	
Diciembre	720 m3	720 m3	0 m3	54 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	720 m3	720 m3	0 m3	53 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Agosto	720 m3	720 m3	0 m3	54 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor N. PO815MMCMX78948AA, con lectura N.1486 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de ***agosto, octubre y diciembre de 2024,*** *el lector reportó en el sistema la novedad de "****REVISAR MEDIDOR"****, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a* ***54 m3,*** *más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo* ***agosto, octubre y diciembre de 2024****, la Empresa facturó un consumo promedio en cumplimiento a la ley 142 de 1994, artículo 146, inc. 2: "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".*

El consumo promedio que se le facturó al predio, ***con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario****, ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico, para el caso concreto el predio tiene el medidor frenado se facturo consumo promedio acorde, por ende, el usuario debe autorizar el cambio de inmediato una vez se instale el nuevo equipo de medida y pasen dos periodos completos de facturación el usuario puede presentar reclamación sobre los periodos permitidos por ley y la empresa ya entra a decidir si accede o no a reliquidar.*

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. 276097,*** *por la Empresa, respecto a los períodos* ***agosto, octubre y diciembre de 2024, ES CORRECTO****, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el* ***artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

Se le aclara al usuario que el Recurso de Reposición se presentó de manera extemporánea el término legal venció el día 16 de Enero de 2025, la Empresa considera procedente dar atención al recurso por encontrar omisión en el procedimiento previo a la facturación en el periodo de Agosto, Octubre y Diciembre de 2024.

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día el 19 DE DICIEMBRE DE 2024, se determinó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° PO815MMCMX78948AA el cual registra una lectura acumulada de 720 m3, medido frenado, ocupación dos personas.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que en el periodo de Agosto, Octubre, y Diciembre se liquidó consumo promedio de 54 m3 y en el

reclamo no se accedió a reliquidar, el lector reportó en el sistema la novedad de **MEDIDOR FRENADO**, se observa que el grupo de medición ya ejecuto la orden de trabajo 4868862 e instaló el nuevo equipo de medida H24VA139076, Con relación al consumo facturado y analizando la visita efectuada en donde se cuenta con una ocupación de **2 personas** se procederá a generar facturación por concepto de aforo individual para el periodo de **Agosto, Octubre, y Diciembre de 2024,** ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico en situaciones en que no se pueda obtener diferencia de lectura, aforo que es de **5 m3** por persona, es decir, al contar con una ocupación de **2 personas**, el aforo total es de **10 m3**. Y en estos periodos la empresa facturo un promedio de **54 m3** razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado para este periodo a **10 m3**, se tiene en cuenta el periodo de Enero de 2025 por encontrarse facturado.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período **AGOSTO, OCTUBRE, Y DICIEMBRE DE 2024 a 10 m3**, y se comisiona al Grupo de facturación para que se solicite a la Empresa encargada de la lectura, el reporte mensual de este predio. SE MODIFICA la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido. Se accede a reliquidar el periodo de Enero de 2025 por encontrarse facturado.

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-813116** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	421	10	54	25737	138982	-113245
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-10	421	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA	2024-10	421	0	0	-2	0	-2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	421	10	53	25737	136408	-110671
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-12	421	10	13	-10413	-13537	3124
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	421	10	54	21725	117317	-95592
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-8	421	10	13	-9883	-12848	2965
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	421	10	53	21725	115145	-93419
	2025-1	421	0	0	-1	0	-1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	421	10	54	27118	146439	-119321

ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-8	421	10	13	-8343	-10845	2503
AJUSTE A LA DECENA	2024-12	421	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	421	0	0	-1	-4	3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-10	421	10	13	-8343	-10845	2503
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	421	10	54	20857	112625	-91769
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1	421	10	13	-8009	-10412	2403
AJUSTE A LA DECENA	2024-8	421	0	0	-2	0	-2
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	421	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-10	421	10	13	-9883	-12848	2965
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	421	10	54	20857	112625	-91769
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1	421	10	13	-10413	-13537	3124
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-12	421	10	13	-8009	-10412	2403
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-12	421	10	54	27118	146439	-119321

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE el Recurso presentado por VALERIA HENAO RODRIGUEZ en contra de la Resolución No. 268321-52 de 8 DE ENERO DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. CREDITO a la Matrícula No. 276097 la suma de **-813116**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 4 DE FEBRERO DE 2025

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. 268841-52 de 4 DE FEBRERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **DIANA MARIA LOPEZ CORREA** 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	**268841-52**
Fecha Resolución	4 DE FEBRERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	DIANA MARIA LOPEZ CORREA
Matrícula No	19641043
Dirección para Notificación	CR 1 # 42 - 52 PS 2PEDREGALES

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 268841-52

DE: 4 DE FEBRERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268841 de 20 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 20 DE ENERO DE 2025 la señora DIANA MARIA LOPEZ CORREA identificada con C.C. No. 42143138, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268841 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19641043 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 # 42 - 52 PS 2 , Barrio PEDREGALES en el periodo facturado 2025-1.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 19641043, con dirección CR 1 # 42 - 52 PS 2 Barrio PEDREGALES, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H23VA848981 el cual registra una lectura acumulada de 22 m3.

Se verifica en el sistema en el módulo de Ordenes de Trabajo la solicitud No. 4638656, el día 19 de Septiembre de 2024, por INDEPENDIZACION SOLICITADA POR EL USUARIO con la observación "3106816750 USUARIO SOLICITA INDEPENDIZACION DE LA MATRICULA 762724 EN LA DIRECCION CRA 1 #42-52 PISO 2 - SE ANEXA AUTORIZACION AUTENTICADA" En donde el grupo de operaciones realizó la independización del servicio para el segundo piso.

En la Orden de Trabajo 4638656 ejecutada el día 03 de Noviembre de 2024 se utilizaron los siguientes materiales:

Recursos tarea: (101) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 4638656

Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	Valor Total
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	36.583,95	0,026	1,00	20,00	7.316,79	43.900,74
1580300183	Acometida de acueducto en Andén	1.164.280,65	0,818	1,00	20,00	232.856,13	1.397.136,78
						Valor Total IVA incluido	1.441.037,52

A fin de dar respuesta al reclamo No. 268841, se tienen las siguientes observaciones:

1. En el predio en mención se ejecutó conexión nueva de acueducto con la OT N° 4638656.
2. Los ítems cobrados corresponden a la orden de trabajo.
3. Se anexa orden de trabajo y registro fotográfico.

En consecuencia, el cumplido orden No. 4638656 es válido.

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P SUBGERENCIA DE OPERACIONES CONEXIONES NUEVAS, INDEPENDIZACIONES O REPOSICIÓN TOTAL - REACTIVACIÓN ACUEDUCTO	ORDEN DE TRABAJO	
	N. DE ORDEN	4638656
	IMPRESO EL:	10/10/2024
	IMPRESO POR:	OAPABON

101 - CREACIÓN DE MATRICULAS

INFORMACIÓN DEL USUARIO		DATOS DEL MEDIDOR
DIRECCIÓN: CR 1 # 42 - 52 PS 2 PEDREGALES	TELÉFONO:3106816750	NÚMERO: H23VA348981
DIRECCIÓN DE AYUDA:		MARCA:
USUARIO:	MATRÍCULA: 19641043	LECTURA:
FECHA DE SOLICITUD: 19/09/2024 FECHA ATENDIDA: 03-11-24	HORA: : am pm	CLASE:
CREACIÓN SOLICITADA POR : GLORIA ALEYDA HENAO GARCIA		DIÁMETRO: TIPO:

OBSERVACIONES RADICACIÓN

3106816750 USUARIO SOLICITA INDEPENDIZACION DE LA MATRICULA 762724 EN LA DIRECCION CRA 1 #42-52 PISO 2 - SE ANEXA AUTORIZACION AUTENTICADA - {vista_1975.observ_visita

CONEXIÓN NUEVA ACUEDUCTO COBRO A USUARIO

CONEXIONES NUEVAS E INDEPENDIZACIONES-COSTO DIRECTO

CÓDIGO	TIPO DE VÍA	SELECCIÓN
1580300181	Acometida de acueducto en zona verde	
1580300184	Acometida de acueducto en calzada sin pavimento	
1580300183	Acometida de acueducto en Andén	X
1580300182	Acometida de acueducto en Pavimento	
1570301015	Acometida con Perforación Horizontal con Topo Misil	

INDEPENDIZACIÓN DE ACUEDUCTO EN PAVIMENTO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300233	Independización de acometida ya existente	

Firma VB:
Jefe de Departamento:

Nombre Jefe de Departamento:

INDEPENDIZACIÓN DE ACUEDUCTO EN ZONA VERDE

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300181	Acometida de acueducto en zona verde	
1580300185	Independización acometida en zona verde para 2 viviendas	
1580300186	Independización acometida en zona verde para 3 viviendas	
1580300187	Independización acometida en zona verde para 4 viviendas	

MANO DE OBRA ACTIVIDADES

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1570300175	Mano De Obra Instalación Medidor	1
1570300249	Mano de Obra Instalación En Tierra De Caja De Protección	
1570300250	Mano de Obra Instalación En Anden Caja Y/O Tapa	
127030482	Tapa Para Caja De Medidor Con Visor Plástica	

INDEPENDIZACIÓN DE ACUEDUCTO EN CALZADA SIN PAVIMENTO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300184	Acometida de acueducto en calzada sin pavimento	
1580300194	Independización acometida en calzada sin pavimento para 2 viviendas	
1580300195	Independización acometida en calzada sin pavimento para 3 viviendas	
1580300196	Independización acometida en calzada sin pavimento para 4 viviendas	

ESTICKER DEL MEDIDOR

ACREDITADO ONAC ISO/IEC 17025:2017 17-LAC-015
Metrológica S.A.S NIT:900.576.775-6
Fecha de Calibración: 2024-03-21
H23VA848981

INDEPENDIZACIÓN DE ACUEDUCTO EN ANDÉN

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300183	Acometida de acueducto en Andén	
1580300191	Incependización acometida en andén para 2 viviendas	
1580300192	Independización acometida en andén para 3 viviendas	
1580300193	Independización acometida en andén para 4 viviendas	

Desde la existente
Usuario compró medidor
1x1 anden

INDEPENDIZACIÓN DE ACUEDUCTO EN PAVIMENTO

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1580300182	Acometida de acueducto en Pavimento	
1580300188	Independización acometida en pavimento para 2 viviendas	
1580300189	Independización acometida en pavimento para 3 viviendas	
1580300190	Independización acometida en pavimento para 4 viviendas	

CENTRAL DE OPERACIONES VERIFICADO

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A E.S.P SUBGERENCIA DE OPERACIONES CONEXIONES NUEVAS, INDEPENDIZACIONES O REPOSICIÓN TOTAL - REACTIVACIÓN ACUEDUCTO	ORDEN DE TRABAJO	
	N. DE ORDEN:	4638656
	IMPRESO EL:	10/10/2024
	IMPRESO POR:	OAPABON

MATERIALES A COBRAR AL USUARIO

CÓDIGO	DIAMETRO	SELECCIÓN
90000000	Medidor 1/2" Volumétrico R160 - Plástico	
1570301010	Medidor de 1/2" Volumétrico R100	
131020012	Medidor Volumétrico De 3/4"	
131020061	Medidor De Velocidad De 3/4"	
131020013	Medidor Volumétrico De 1"	
131020059	Medidor De Velocidad De 1"	
131020007	Medidor De Velocidad De 1.1/2" Und	
200000019	Medidor Volumétrico Dn 40 1 1/2" R160	
168040009	Registro De Corte Af 1/2" H Dzr X Pealpe En Pvc	
128020036	Válvula De Corte De 1/2"	
128020143	Válvula De Bola Hembra -Hembra ½" Pealpe	
128020014	Llave De Contención De ½"	
128020021	Llave De Contención De ¾"	
127031019	Filtro En Y De 1" Acero Unidad	
128020015	Llave De Contención 1"	
127031020	Filtro En Y De 1 ½" En Acero Inoxidable	
128020016	Llave De Contención De 1 ½"	
127030095	Caja De Protección Con Visor Plástica	
127030482	Tapa Para Caja De Medidor Con Visor Plástica	

MATERIALES A LIQUIDAR ALMACÉN

MATERIAL	DIAMETRO	CANTIDAD
Adaptador hembra pvc de 1/2"		7
Adaptador macho pf de 1/2"		5
Adaptador macho pvc de 1/2"		
Arena de instalación caja		
Buje roscado 3/4" x 1/2"		
Caja de protección con tapa		
Cemento instalación caja		
Codos	1/2	7
Collar de derivación		
Galápago		
Llave de contención	1/2	1
Machos		
Medidor		
Registro de incorporación pealpe		
Tapa de protección		
Tee ~~PVC 3/4"~~ GALVANIZADA	1/2	1
Tubería pealpe	1/2	2 metros
Tubería polietileno		
Tubería PVC		
Uniones		
Válvula de bola hembra pealpe		

CERTIFICACIÓN

Yo_____, con cc_____, notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación atendí la presente orden de trabajo No_____, bajo juramento afirmo que:
____El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.
____El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
	Alberto Rivera	
Firma:	Firma:	Firma:
Nombre: Antonio Lopez	Nombre:	Nombre: Fabio Perez
CC: 10622331	CC: 1311806448	

Por la independización del servicio realizada por la Empresa en la acometida del predio se generó cobro a través del cumplido 392271327 por Instalación domiciliaria de Acueducto por valor de $1.441.037,52 diferido a 36 cuotas de $45.824,61 de las cuales se han aplicado 1 cuota.

Se le informa al usuario que la Empresa liquida las Ordenes de Trabajo basado en la Directiva de Precios No. 170 del 22 de Mayo de 2019, directiva por la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.

La legislación vigente, establece que el suscriptor es el dueño de la acometida y deberá hacerse cargo del costo de la conexión, reparación y mantenimiento, la Empresa ejecuta la orden de trabajo pero el costo de los materiales y la mano de obra debe ser asumido por el propietario del inmueble que se beneficia directamente del servicio.

Que al respecto es importante aclarar al usuario el concepto referente a la acometida de acueducto que ***es la derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble****, siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida corre bajo la responsabilidad del usuario o suscriptor, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas, como se procede ilustrar en la siguiente imagen:*

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el cobro facturado a la matrícula No. **19641043** por la Empresa, respecto al cobro por Instalación Domiciliarias de Acueducto, **SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de reliquidación por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

FUNDAMENTOS LEGALES:

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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 DIANA MARIA LOPEZ CORREA identificado con C.C. No. 42143138 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) DIANA MARIA LOPEZ CORREA enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 42 - 52 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: DIANA MARIA LOPEZ CORREA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19641043 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 4 DE FEBRERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 268903-52 de 4 DE FEBRERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN DIONISIO MONTES SALAZAR** 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	**268903-52**
Fecha Resolución	4 DE FEBRERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN DIONISIO MONTES SALAZAR
Matrícula No	223115
Dirección para Notificación	CR 4 # 20- 29 HOTEL LOS TUNJOSSAN JORGE

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4893222

Resolución No. 268903-52

DE: 4 DE FEBRERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268903 de 21 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 21 DE ENERO DE 2025 el señor JUAN DIONISIO MONTES SALAZAR identificado con C.C. No. 10102283, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268903 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 223115 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 4 # 20- 29 HOTEL LOS TUNJOS , Barrio SAN JORGE en los periodos facturados 2024-10,2024-11,2024-12,2024-9,2025-1.

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 22 DE ENERO DE 2025 en la que participó la señora Ana María Ibarra 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° A17FB127818 el cual registra una lectura acumulada de 4012 m3. “Instalaciones en buen estado, medidor frenado
Funciona hotel con 22 habitaciones, Con 24 baños, solicitan urgente cambiar el macro medidor”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No.**223115**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024/2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	4012 m3	4011 m3	1 m3	114 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	4011 m3	4010 m3	1 m3	114 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	4010 m3	4010 m3	0 m3	113 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	4010 m3	4009 m3	1 m3	114 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	4009 m3	4008 m3	1 m3	113 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verifico que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, con medidor recién cambiado.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **113 m3 y 114 m3,** más los cargos fijos. Ahora se observa que durante el periodo **septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025**, la Empresa facturó un consumo promedio en cumplimiento a la ley 142 de 1994, artículo 146, inc. 2: "*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".*

El consumo promedio que se le facturó al predio, ***con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario****,* ya que así lo faculta nuestro ordenamiento jurídico, para el caso concreto el predio tiene el medidor frenado, por ende, se ejecuto el cambio del equipo de medida ya instalado y pasado dos periodos completos de facturación donde se establezca el promedio actual del predio, el usuario puede presentar reclamación respecto los periodos permitidos por ley y ya la empresa decide si accede o no a reliquidar.

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. 223115,** por la Empresa, respecto a los períodos **septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025, ES CORRECTO**, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JUAN DIONISIO MONTES SALAZAR identificado con C.C. No. 10102283 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) JUAN DIONISIO MONTES SALAZAR enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 20- 29 HOTEL LOS TUNJOS haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN DIONISIO MONTES SALAZAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 223115 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 4 DE FEBRERO 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. 268947-52 de 4 DE FEBRERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE ORLANDO PALACIO** 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	**268947-52**
Fecha Resolución	4 DE FEBRERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JORGE ORLANDO PALACIO
Matrícula No	75929
Dirección para Notificación	CL 12 # 8- 40PARQUE LA LIBERTAD

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4895899

Resolución No. 268947-52

DE: 4 DE FEBRERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268947 de 22 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 22 DE ENERO DE 2025 el señor JORGE ORLANDO PALACIO identificado con C.C. No. 15511947, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268947 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 75929 Ciclo: 1 ubicada en:CL 12 # 8- 40 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en el periodo facturado de Enero de 2025

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 25 DE ENERO DE 2025 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA77363AA el cual registra una lectura acumulada de 81 m3. Con observacion: **"Se llama al teléfono del usuario, el cual no contesta, se visita predio y existe una mala lectura".**

Al revisar el histórico de lecturas en el sistema de información comercial, encontramos que se presentó **inconsistencia en la lectura reportada para el periodo de** ENERO DE 2025, lo que originó que se cobrara un consumo superior para este periodo, se reportó una lectura actual de 91m3, frente a la anterior de 77 arrojaba una diferencia de 16 m3, y de acuerdo a la visita practicada registra 81 m3.

Por lo tanto, consideramos procedente modificar los consumo facturado en los periodo de ENERO DE 2025, el cual fue de 16 al consumo promedio del inmueble que corresponde a 4 m3, para dar así cumplimiento al 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.”.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-91361** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	400	0	0	0	-3	3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	400	4	16	10847	43389	-32542
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-1	400	4	16	6367	25470	-19102
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	400	4	16	8343	33370	-25028
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-1	400	4	16	4897	19588	-14691
AJUSTE A LA DECENA	2025-1	400	0	0	-3	-2	-1

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 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 JORGE ORLANDO PALACIO identificado con C.C. No. 15511947 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) JORGE ORLANDO PALACIO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 12 # 8- 40 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JORGE ORLANDO PALACIO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 75929 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco periodos, de conformidad con el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

ARTICULO 5o. La presente Resolución rige a partir de su expedición.

Dado en PEREIRA, el 4 DE FEBRERO 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. 269056-52 de 4 DE FEBRERO DE 2025.

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

Resolución No	**269056-52**
Fecha Resolución	4 DE FEBRERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	BLANCA VALENCIA
Matrícula No	906990
Dirección para Notificación	MZ 1 CS 1DORADO-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. 4904798

Resolución No. 269056-52

DE: 4 DE FEBRERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269056 de 27 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 27 DE ENERO DE 2025 la señora BLANCA VALENCIA identificado con C.C. No. 24766757, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 269056 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 906990 Ciclo: 11 ubicada en:MZ 1 CS 1 , Barrio DORADO-B VILLA CONSOTA en el periodo facturado de Enero de 2025

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 31 DE ENERO DE 2025 en la que participó la señora Blanca Valencia como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H24VA219168 el cual registra una lectura acumulada de 0 m3. Con observacion: **"Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, medidor recién cambiado, predio desocupado hace más de 6 meses".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de ENERO DE 2025 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (0 m3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 34 m3, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el período de ENERO de 2025, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-119960** detallado

así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	414	0	0	-5	-1	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	414	0	34	0	70912	-70912
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1	414	0	13	0	-18763	18763
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1	414	0	13	0	-24396	24396
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	414	0	34	0	92202	-92202

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 BLANCA VALENCIA identificado con C.C. No. 24766757 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) BLANCA VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 1 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: BLANCA VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 906990 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 4 DE FEBRERO 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. 269239-52 de 4 DE FEBRERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERNAN MUÑETON ROJAS** 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	**269239-52**
Fecha Resolución	4 DE FEBRERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	HERNAN MUÑETON ROJAS
Matrícula No	144139
Dirección para Notificación	CR 4 # 12- 13AMERICA

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. 4912523

Resolución No. 269239-52

DE: 4 DE FEBRERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269239 de 31 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 31 DE ENERO DE 2025 el señor HERNAN MUÑETON ROJAS identificado con C.C. No. 8826261, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269239 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 144139 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 4 # 12- 13 , Barrio AMERICA en el periodo facturado 2025-1.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE FEBRERO DE 2025 en la que participó FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA106485AA el cual registra una lectura acumulada de **321 m3***.* ***Se llama al teléfono del usuario, el cual manifiesta, que no está cerca del predio reclamante, ademas argumenta que el predio se encuentra desocupado, se visita predio y se observa en terreno que se encuentra desocupado, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.***

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

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Ene/25	321 m^3	321 m^3	0 m^3	128 m^3	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, **0 m^3 + 128 m^3 total: 128 m^3** (Art. 146-Ley 142/94) total consumo acumulado.
Oct/24	390 m^3	192 m^3	128 m^3	0 m^3	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación **128 m^3**

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al período de **ENERO de 2025** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Octubre de 2024,** la diferencia de lectura fue de **128 m^3**, de los que no se facturo

consumo alguno solo se cobraron Cargos fijos, dejando pendiente **128 m³**, así las cosas para el periodo de **Enero de 2025** la diferencia de lectura fue de **0 m³** más **128 m³** por consumo acumulado para un total de **128 m³**, se realizaron dos visitas técnicas y no se pudo revisar, predio solo, no llegó nadie a la cita. Predio desocupado, 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***, Predio totalmente solo desocupado para la venta,*** se adjunta la revisión previa a la facturación, así:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Radicado : 4674833
Fecha Atencion : 12/10/2024, 10:15:04 AM
Nombre Propietario : HERNAN MUÑETON ROJAS
Direccion : CR 4 # 12- 13
Barrio : AMERICA
Predio : 144139

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : RESIDENCIAL
Lectura del predio : 320
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : Predio totalmente solo desocupado para la venta

Telefono : 0

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 20 90015128720

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

Adicional a ello, 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 I

I. INFORMACION GENERAL

No Solicitud : 4716489
Fecha De Atencion : 01/11/2024, 03:00:15 PM
Matricula : 144139
Direccion : CR 4 # 12- 13
Causal de la Visita : FACTURACION DEBIDO PROCESO

DATOS VISITA

Numero Del Medidor : P1715MMRSA106485AA
Marca Del Medidor : ALTAIR
Lectura : 321
Estado Medidor : Funcionando
Duracion de la Visita (en horas) : 0
Estado Llave de Paso : Buena

¿Se encontro fuga? : NO NECESITA EL SERVICIO
Ubicacion de la Fuga : NO APLICA
Lugar Fuga : No permiten
Cantidad de Habitantes : 1

OBSERVACION
No permiten ingresar
Anexo fotos

Estado Predio : Solo

Firma Funcionario : CARLOS ALBERTO OSORIO 16859106

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **ENERO de 2025,** SON CORRECTOS 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 <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario y la Empresa no responde por dichos consumos</u>, además es importante hacer un uso racional del servicio".

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 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 HERNAN MUÑETON ROJAS identificado con C.C. No. 8826261 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 HERNAN MUÑETON ROJAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 12-13 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HERNAN MUÑETON ROJAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 144139 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 4 DE FEBRERO 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. 269323-52 de 4 DE FEBRERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA DOLLY GARZON** 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	**269323-52**
Fecha Resolución	4 DE FEBRERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	13 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	14 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA DOLLY GARZON
Matrícula No	928572
Dirección para Notificación	CR 9 BIS # 33- 28 PS 3SECTOR 1 DE FEBRERO

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. 4913695

Resolución No. 269323-52

DE: 4 DE FEBRERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269323 de 3 DE FEBRERO 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 FEBRERO DE 2025 la señora MARIA DOLLY GARZON identificado con C.C. No. 24938626, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269323 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 928572 Ciclo: 4 ubicada en:CR 9 BIS # 33- 28 PS 3 , Barrio SECTOR 1 DE FEBRERO en el periodo facturado 2025-1

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 4 DE FEBRERO DE 2025 en la que participó el señor Ricardo Cardona 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° P1815MMRSA109157AA el cual registra una lectura acumulada de **722 m3.** ***Se observa en terreno, que el predio se encuentra desocupado, ademas, se reviso instalaciones y no existen fugas.*** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura del periodo reclamado.

Con relación al consumo facturado, para el Periodo de **ENERO de 2025** se registró **16 m^3**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de **MEDIDOR FRENADO**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

> *"…Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales…"* ***Artículo 146 de la Ley 142 de 1994.***

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se

evidencia un error en el registro de la lectura para facturar el Periodo de Enero de 2025, ya que se debió facturar por Diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro 928572** es de **0 m³**, siendo este un predio sin ocupación, como se evidencia en los registros y lo afirma el usuario, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en el periodo reclamado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 928572** por la Empresa, respecto al período de **ENERO de 2025** por **16 m³ NO ES CORRECTO**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Enero de 2025 de 16 m³ a 0 m³**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-76765** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	414	0	0	-4	-1	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	414	0	16	0	43389	-43389
AJUSTE A LA DECENA	2025-1	414	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	414	0	16	0	33370	-33370

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

empresa cobrará el consumo medido."

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por MARIA DOLLY GARZON identificado con C.C. No. 24938626 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA DOLLY GARZON enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 9 BIS # 33- 28 PS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA DOLLY GARZON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 928572 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 4 DE FEBRERO 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