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. 10659-52 de 27 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MIRIAM GIRALDO GALLEDO** 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	**10659-52**
Fecha Resolución	27 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	5 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	6 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	MIRIAM GIRALDO GALLEDO
Matrícula No	811919
Dirección para Notificación	CR 3 # 9- 19ALCAZARES

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. 4889087

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 20 DE ENERO DE 2025, la señora MIRIAM GIRALDO GALLEDO, 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 22 DE ENERO DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor P1415MMRSA41451AA que pertenece al predio con matricula No 811919, tenía una lectura acumulada de 9 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **811919**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
enero	696 m3	696 m3	0 m3	9 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. P1415MMRSA41451AA, con lectura N.696 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 a **9 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. **811919,** 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 **-43183** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 811919.

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

3010	2025-1	414	0	0	-4	-2	-2
3007	2025-1	414	0	0	-3	0	-3
2501	2025-1	414	0	9	0	24406	-24406
2500	2025-1	414	0	9	0	18771	-18771

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **amgonzales**
Revisó: **fncardona**

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. 10848-52 de 27 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ MARY FLOREZ** 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	**10848-52**
Fecha Resolución	27 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	5 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	6 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ MARY FLOREZ
Matrícula No	839811
Dirección para Notificación	florezluglorez@gmail.comCESAR GAVIRIA TRUJILLO

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 27 DE ENERO DE 2025

Señor (a):
LUZ MARY FLOREZ
florezluglorez@gmail.com - CESAR GAVIRIA TRUJILLO
Teléfono: 3274515
PEREIRA

Radicación: No. 10848 Radicado el 17 DE ENERO DE 2025
Matrícula: 839811
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: LA SEMANA PASADA SE HIZO UNA RECLAMACIóN, LA CUAL VINIERON HACER LA REVISIóN PERTINENTE, SUGIRIERON CAMBIAR LA TUBERíA DE LA COMETIDA DE ALCANTARILLADO, DEBIDO A Q NO ESTá EN BUEN ESTADO.

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

En atención a la petición radicada el 17 DE ENERO DE 2025, mediante la cual manifiesta, se radique la solicitud de cambio de acometida de alcantarillado, este departamento se permite comunicar, se procedió a analizar el sistema de información comercial de la empresa y se radicó el cambio de acometida de alcantarillado quedando con N. de orden de trabajo 4887722 el día 20 de enero de 2025, se envió a la solicitud al área de Operaciones quienes son los responsables de ejecutar el cambio y ya se realizó visita al predio.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) LUZ MARY FLOREZ, identificado con C.C. No 34043658 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) LUZ MARY FLOREZ enviando citación a Dirección de Notificación: florezluglorez@gmail.com - CESAR GAVIRIA TRUJILLO haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en solicitud de información y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 27 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: fncardona

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. 10847-52 de 27 DE ENERO DE 2025.

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

Resolución No	**10847-52**
Fecha Resolución	27 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	5 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	6 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	FELIPE GOMEZ GOMEZ
Matrícula No	925206
Dirección para Notificación	CR 8 # 41- 01TURIN

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

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

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

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

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 27 DE ENERO DE 2025

Señor:
FELIPE GOMEZ GOMEZ
CR 8 # 41- 01 - TURIN
Teléfono: 3057233604
PEREIRA

Radicación: No. 10847 Radicado el 17 DE ENERO DE 2025
Matrícula: 925206
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: EL USUARIO SOLICITA INFORMACION DETALLADA SOBRE EL COBRO DE LA INSTALACION REALIZADA Y COBRADA EN LA FACTURA DEL MES DE ENERO

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

En atención a la petición radicada el 17 DE ENERO DE 2025 mediante su solicitud referente a la matricula **Nro. 925206,** la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar con nuestro Sistema de Información Comercial, se evidencia registrado cobro por instalación domiciliaria por el cambio del macromedidor en el predio mediante la **OT 4638499 del 30 de Diciembre de 2024**, liquidado con los cumplidos Nro, 392266339 por Instalación Domiciliaria y Nro. 392266338 por IVA, facturados en una sola cuota por un valor de **$ 6.239.645,80 pesos**, que registran así:

Primer Nombre		Nombre Predio	INSTITUTO PENITENCIARIO Y CARCELARIO INPE	Dirección	CR 8 # 41- 01
Segundo Nombre		Nit Predio	800215546	Cédula Predio	
Primer Apellido		E-Mail	financiera.rvcaldas@inpec.gov.co	Dirección Ayuda	CARCEL
Segundo Apellido		Barrio	TURIN - CENTRO	Ciclo	CICLOS 4
Num. Integración	0	Act Econ	CARCEL	Sector Hidraúlico	2.22-LAS GARZAS

Resumen | PQR | BPM | Otros cobros

Diferidos | Duplicados

Servicio

Consecutivo	Concepto	Fecha	Origen	Estado	Año	Mes	Valor	Valor cuota	Saldo	Saldo capital	Num. cuotas	Num. cuo
Servicio : ACUEDUCTO												
392266339	INST.DOM ACUEDUCTO	3/01/2025	DIFER	CANCELAI	2024	Diciemb	$ 5.243.399,83	$ 5.243.399,83	$ 0,00	$ 0,00	1	
392266338	IVA	3/01/2025	DIFER	CANCELAI	2024	Diciemb	$ 996.245,97	$ 996.245,97	$ 0,00	$ 0,00	1	
							$ 6.239.645,8		$ 0,00			

Ahora bien, se evidencia el reporte Móvil de la instalación de la instalación en terreno, con las respectivas firmas que informa:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10338) INSTALACION DE MACROMEDIDORES

Radicado : 4638499
Fecha Visita : 30/12/2024, 12:34:25 PM
Nombre : INSTITUTO PENITENCIARIO Y CARCELARIO INPEC CARCEL
Direccion : CR 8 # 41- 01
Barrio : TURIN
Predio : 925206

INSTALACION

Quien Atendio La Visita : Administrador
Numero de Cuotas : 1
Estado del Predio : Predio Ocupado
Tiene Certificado : NO
Nombre Quien Recibe Medidor : Andrés Fernández
Cedula de Quien Recibe : 1130633868
Medidor Instalado : H23LF001102

DATOS DE INSTALACION - RECURSOS

Recurso : 1570300282 - MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 2"
Cantidad : 1

Recurso : 1570300307 - INSTALACION DE MACROMEDIDOR DESDE 1 1/2" HASTA 4"
Cantidad : 1

Recurso : 1570300297 - UNIÓN DE 2" PVC
Cantidad : 2

Recurso : 1570300259 - ADAPTADOR MACHO DE 2" DE PVC
Cantidad : 1

Observaciones : Se cambió medidor

Firma Usuario : Andrés Fernández 1130633868

De lo cual, se confirma que se realizó la instalación del Macromedidor en el predio, y efectivamente se corrobora que en los items liquidados en los cobros facturados relacionados se registraron así:

Nombre Predio	INSTITUTO PENITENCIARIO Y CARCELARIO INPE	Dirección	CR 8 # 41- 01
Nit Predio	800215546	Cédula Predio	
E-Mail	financiera.rvcaldas@inpec.gov.co	Dirección Ayuda	CARCEL
Barrio	TURIN - CENTRO	Ciclo	CICLOS 4 — Ruta: RUTA 2
Act Econ	CARCEL	Sector Hidraúlico	2.22-LAS GARZAS

Detalle del cobro

Predio 925206 — Consecutivo 392266339

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Enero	57524538	$ 5.243.399,	$ 0,00	$ 5.243.399,	$ 0,00

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
1570300259	ADAPTADOR MACHO DE 2" DE PVC	12.111,43	1,00	20,00	2.422,29	19,00	2.761,41	17
1570300282	MEDIDOR DE VELOCIDAD DE 2"	4.261.077,64	1,00	20,00	852.215,53	19,00	971.525,70	6.084
1570300297	UNIÓN DE 2" PVC	13.920,22	2,00	20,00	5.568,09	19,00	6.347,62	39
1570300307	INSTALACION DE MACROMEDIDOR DES	68.470,35	1,00	20,00	13.694,07	19,00	15.611,24	97

6.239.

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).

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el señor FELIPE GOMEZ GOMEZ, identificado con C.C. No 1088256258 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor FELIPE GOMEZ GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación: CR 8 # 41- 01 - TURIN haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Se INFORMA que contra la presente decisión NO procede ningún recurso, por cuanto la petición, recae en solicitud de información y por tratarse de asuntos diferente a los establecidos en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994.

Dado en PEREIRA, el 27 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: fncardona

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. 268735-52 de 27 DE ENERO DE 2025.

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

Resolución No	**268735-52**
Fecha Resolución	27 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	5 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	6 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	HERNANDO DE JESUS SANCHEZ
Matrícula No	19622417
Dirección para Notificación	CS 2508 C20 DE JULIO

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. 4867449

Resolución No. 268735-52

DE: 27 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268735 de 13 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 13 DE ENERO DE 2025 el señor HERNANDO DE JESUS SANCHEZ identificado con C.C. No. 15260330, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268735 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19622417 Ciclo: 14 ubicada en:CS 2508 C AZUFRAL CAIMALITO 20 DE JULIO, Barrio 20 DE JULIO en los periodos facturados 2024-8, 2024-9, 2024-10, 2024-11,2024-12

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

Con el ánimo de dar claridad a lo solicitado por el usuario del servicio, se a verificar en el sistema que el predio con matrícula 19622417 ubicado en la CS 2508 C Barrio 20 DE JULIO, cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P2115MMRAL145769AA el cual registra una lectura acumulada de 502 m3.

Se le informa que sólo proceden reclamaciones de los últimos 5 periodos de facturación, con fundamento en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, es decir, que únicamente se puede revisar los cobros realizados desde el periodo de Agosto a Diciembre de 2024.

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

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

Respecto al cobro de alcantarillado, comedidamente le informamos que efectivamente se está realizando el cobro de este servicio, se identificó que la empresa no cuenta con red de alcantarillado en ese sector, cometiendo la empresa un error por facturarse cobros por servicios no prestados se procederá a retirar el cobro por el servicio de Alcantarillado del período de Agosto a Diciembre de 2024. El grupo de Matriculas a través de la Solicitud de Trabajo No. 3668939 procederá a efectuar el retiro del servicio de Alcantarillado. Y se procede a reliquidar el valor facturado por concepto de Cargos fijos y vertimientos de alcantarillado de los periodos de Abril y Mayo de 2022.

> **Artículo 2.3.1.3.2.1.3 De la solicitud de servicios y vinculación como usuario.** Cuando haya servicios públicos disponibles de acueducto y alcantarillado, será obligatorio vincularse como usuario y cumplir con los deberes respectivos, o acreditar que se dispone de alternativas que no perjudiquen a la comunidad.

La Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios será la entidad competente para determinar si la alternativa propuesta no causa perjuicios a la comunidad.
Los servicios de acueducto y alcantarillado deben ser solicitados de manera conjunta, salvo en los casos en que el usuario o suscriptor disponga de fuentes alternas de aprovechamiento de aguas, sean éstas superficiales o subterráneas y el caso de los usuarios o suscriptores que no puedan ser conectados a la red de alcantarillado."

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-165580** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
C.F.ACUEDUCTO	2024-12	407	0	0	0	165580	-165580

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 HERNANDO DE JESUS SANCHEZ identificado con C.C. No. 15260330 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) HERNANDO DE JESUS SANCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 2508 C 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: HERNANDO DE JESUS SANCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19622417 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: fncardona

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. 268858-52 de 27 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUILLERMO LONDONO ARIAS** 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	**268858-52**
Fecha Resolución	27 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	5 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	6 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	GUILLERMO LONDONO ARIAS
Matrícula No	31070
Dirección para Notificación	CR 1 A # 1 A- 124SAN FRANCISCO

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. 4889081

Resolución No. 268858-52

DE: 27 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268858 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 el señor GUILLERMO LONDONO ARIAS identificado con C.C. No. 10058890, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268858 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 31070 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CR 1 A # 1 A- 124 , Barrio SAN FRANCISCO 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).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **31070**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	1656 m3	1630 m3	26 m3	26 m3	Cobro por diferencia (Art. 146-Ley 142/94)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **21 de enero de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario, **FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ, "Se abre llave de agua, y medidor registra con normalidad, medidor no está frenado, habitan 2 personas, las cuales no permanecen, existe fuga por el agua stop del sanitario, se recomendó el arreglo, medidor N. P1715MMRSA94781AA, lectura actual N. 1658 m3*".*** Se desvirtuó error del lector.

Es importante para la Empresa, aclarar que los consumos provenientes de fugas externas, son de responsabilidad exclusiva del usuario o suscriptor del servicio, por lo tanto, la Empresa no está obligada a responder por ellos, siendo entonces obligación del usuario, revisar las instalaciones y mantenerlas en buen estado al ser de su propiedad.

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. **31070,** por la Empresa, respecto al período de **enero de 2025, ES CORRECTO**, por presentarse en el predio **fuga externa en sanitario por agua stop,** que está generando incremento en consumo, por lo cual, no será objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GUILLERMO LONDONO ARIAS identificado con C.C. No. 10058890 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) GUILLERMO LONDONO ARIAS enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 A # 1 A- 124 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: GUILLERMO LONDONO ARIAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 31070 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: fncardona

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. 268846-52 de 27 DE ENERO DE 2025.

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

Resolución No	**268846-52**
Fecha Resolución	27 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	5 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	6 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	NUBIA AMPARO MUÑOZ GIRALDO
Matrícula No	216572
Dirección para Notificación	CR 1 # 29 A- 85EL PROGRESO

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. 4889077

Resolución No. 268846-52

DE: 27 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268846 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 NUBIA AMPARO MUÑOZ GIRALDO identificado con C.C. No. 42075618, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268846 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 216572 Ciclo: 3 ubicada en:CR 1 # 29 A- 85 , Barrio EL PROGRESO en los periodos facturados 2024-10,2024-12,2024-11,2024-9,2025-1.

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 liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 216572**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024/2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	512 m3	489 m3	23 m3	23 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Diciembre	489 m3	471 m3	18 m3	18 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	471 m3	458 m3	13 m3	13 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	458 m3	448 m3	10 m3	10 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	448 m3	440 m3	8 m3	8 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)

Por otro lado, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio practicada el día **22 de enero de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del colaborador JHON CARLOS ALBERTO OSORIO, **“ Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven una persona, medidor recién cambiado, medidor N. P1715MMRSA106205AA, Lectura Actual 1 m3”.**

La fuga en el medidor que se presenta en el predio afecto el consumo de los periodos de **septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025,** la Empresa no investigó correctamente la desviación significativa que se venía presentan en el predio, al hacer visita de técnica del día 22 de enero de 2025, visita técnica por reclamación, se evidencia que se cambió el equipo de medida del predio por medidor en mal estado, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación de los periodos de **septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025**, generando cobro por promedio de **5 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo).

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-166040** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-10	408	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-11	408	5	13	-4942	-12848	7907
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	408	5	23	13559	62372	-48813
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-9	408	5	8	-4171	-6674	2503
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	408	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	408	5	8	10863	17380	-6518
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-9	408	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	408	5	13	10863	28243	-17380
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-12	408	0	0	0	-2	2
AJUSTE A LA DECENA	2025-1	408	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-9	408	5	8	12869	20590	-7721
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-10	408	5	10	-4171	-8343	4171
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	408	5	10	10863	21725	-10863
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-10	408	5	10	12869	25737	-12869
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	408	5	18	10428	37542	-27113
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-10	408	0	0	-4	-1	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-11	408	5	13	12869	33459	-20590
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1	408	5	13	-5207	-13537	8331

AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	408	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-11	408	5	13	-4171	-10845	6674
	2024-11	408	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-11	408	0	0	-4	0	-4
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-12	408	5	13	-5207	-13537	8331
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	408	5	23	10428	47970	-37542
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-9	408	5	8	-4942	-7907	2965
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-10	408	5	10	-4942	-9883	4942
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-12	408	5	13	-4004	-10412	6407
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-12	408	5	18	13559	48813	-35254
AJUSTE A LA DECENA	2024-12	408	0	0	0	-2	2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1	408	5	13	-4004	-10412	6407

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. **216572,** por la Empresa, respecto al período de **septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025, serán objeto de modificación**, por presentarse fuga interna, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por NUBIA AMPARO MUÑOZ GIRALDO identificado con C.C. No. 42075618 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) NUBIA AMPARO MUÑOZ GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 1 # 29 A- 85 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: NUBIA AMPARO MUÑOZ GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 216572 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

Se les recuerda a nuestros usuarios que pueden radicar los recursos por la página web de la

Empresa www.aguasyaguas.com.co, opción trámites/PQR´s.

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: fncardona

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. 268840-52 de 27 DE ENERO DE 2025.

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

Resolución No	**268840-52**
Fecha Resolución	27 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	5 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	6 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	SANDRA CAROLINA CASAS RAMIREZ
Matrícula No	4432
Dirección para Notificación	CL 2 # 22- 17SAN JUDAS

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. 4889083

Resolución No. 268840-52

DE: 27 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268840 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 SANDRA CAROLINA CASAS RAMIREZ identificado con C.C. No. 42153731, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268840 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 4432 Ciclo: 3 ubicada en:CL 2 # 22- 17 , Barrio SAN JUDAS 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 liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 21 DE ENERO DE 2025 en la que participó la señora Martha Cecilia 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° P1515MMRSA74007AA el cual registra una lectura acumulada de 1364 m3. “Se ocupó el predio, hace 15 días, se abre llave de agua, y medidor registra con normalidad, medidor no está frenado, e reviso instalaciones y no existen fugas”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **4432**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024/2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Enero	1362 m3	1358 m3	4 m3	22 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
diciembre	1358 m3	1356 m3	2 m3	22 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Noviembre	1356 m3	1354 m3	2 m3	22 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Octubre	1354 m3	1350 m3	4 m3	22 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)
Septiembre	1350 m3	1347 m3	3 m3	22 m3	Cobro por promedio. (Art. 146-Ley 142/94)

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor No. P1515MMRSA74007AA, el cual registra una lectura acumulada de 1364 m3.

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 **22 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025,** la Empresa facturó un consumo promedio superior al predio y esta presenta bajo consumo no estaba ocupado, por lo tanto, es procedente reliquidar el consumo facturado en los periodos **mencionados** a la diferencia real de lectura.

Se le informa al usuario que el equipo de medida N. P1515MMRSA74007AA que está instalado en el predio con matricula N. 4432 le corresponde, por ende, si desea cambiar el nombre del suscriptor debe anexar el certificado tradición y cedula del propietario, con el fin de acreditar la calidad de propietario.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-171023** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	486	2	22	4171	45884	-41713
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-9	486	3	22	6518	47796	-41278
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-10	486	4	13	-2607	-8473	5866
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-11	486	2	22	4345	47796	-43451
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-12	486	2	13	-1251	-8134	6883
AJUSTE A LA DECENA	2025-1	486	0	0	-5	0	-5
AJUSTE A LA DECENA	2024-9	486	0	0	0	-3	3
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1	486	4	13	-2503	-8134	5631
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-11	486	2	13	-1304	-8473	7169
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	486	4	22	8343	45884	-37542
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-9	486	3	13	-1955	-8473	6518
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-10	486	4	22	8690	47796	-39106
AJUSTE A LA DECENA	2024-12	486	0	0	0	-2	2

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. **4432,** por la Empresa, respecto al período de **septiembre, octubre, noviembre, diciembre de 2024 y 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".

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 PARCIALMENTE el reclamo presentado por SANDRA CAROLINA CASAS RAMIREZ identificado con C.C. No. 42153731 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) SANDRA CAROLINA CASAS RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 2 # 22- 17 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: SANDRA CAROLINA CASAS RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 4432 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: fncardona

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. 268867-52 de 27 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YOLANDA ESTRADA** 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	**268867-52**
Fecha Resolución	27 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	5 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	6 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	YOLANDA ESTRADA
Matrícula No	497081
Dirección para Notificación	CL 73 # 34- 11GUADALUPE

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. 4889069

Resolución No. 268867-52

DE: 27 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268867 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 YOLANDA ESTRADA identificado con C.C. No. 42095018, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 268867 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 497081 Ciclo: 12 ubicada en:CL 73 # 34- 11 , Barrio GUADALUPE en el periodo facturado 2024-12.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE ENERO DE 2025 en la que participó el señor Edgar Escobar como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1615MMRSA84798AA el cual registra una lectura acumulada de 1388 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor registra consumo bien, predio está desocupado".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **497081**, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2024	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Diciembre	1386 m3	1386 m3	0 m3	16 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. P1615MMRSA84798AA, con lectura N.1388 m3.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que, durante el periodo de **diciembre de 2024,** el lector reportó en el sistema la novedad de "**REVISAR MEDIDOR"**, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a **16 m3**, más los cargos fijos. Ahora se observa que durante los periodos **diciembre de 2024,** 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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-68841** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2024-12	414	0	0	-2	0	-2
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-12	414	0	13	0	-3443	3443
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-12	414	0	13	0	-4477	4477
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	414	0	16	0	33370	-33370
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-12	414	0	16	0	43389	-43389

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. **497081,** por la Empresa, respecto al período de **diciembre de 2024, serán objeto de modificación**, por lo cual, SE ACCEDE A, reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

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 YOLANDA ESTRADA identificado con C.C. No. 42095018 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) YOLANDA ESTRADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 73 # 34- 11 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: YOLANDA ESTRADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 497081 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: fncardona

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. 268901-52 de 27 DE ENERO 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	**268901-52**
Fecha Resolución	27 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	5 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	6 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN DIONISIO MONTES SALAZAR
Matrícula No	148379
Dirección para Notificación	CR 5 # 17- 69CENTRO

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. 4893118

Resolución No. 268901-52

DE: 27 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268901 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. 268901 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 148379 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 5 # 17- 69 , Barrio CENTRO en los periodos facturados 2024-10,2024-12,2024-11,2024-9,2025-1.

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)

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **22 de Enero de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor está frenado, usuario está esperando le cambien el medidor*. Equipo de medida P2115MMRAL147833AA lectura 2586 m3*".**

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

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	Consumo
2025	Enero	2586	2586	95
2024	Diciembre	2586	2544	95
2024	Noviembre	2544	2466	78
2024	Octubre	2466	2359	107
2024	Septiembre	2359	2268	91

Al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo **Diciembre de 2024 y Enero de 2025** el lector reportó la lectura de 2586 m3 con la novedad de MEDIDOR FRENADO por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de **95 m3** más los cargos fijos, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

Se comisiona al grupo de medición a través de la orden de trabajo 4901375 para que se realice el cambio de medidor por garantía, igualmente, se le informa que si nuevamente se frena el equipo de medida se debe realizar un cambio de diámetro que tenga la capacidad para la ocupación del predio.

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. **148379** por la Empresa, respecto al período de **Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre de 2024 y Enero de 2024,** no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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 5 # 17- 69 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. 148379 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: fncardona

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. 268877-52 de 27 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA ERNESTINA GOMEZ PABON** 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	**268877-52**
Fecha Resolución	27 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	5 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	6 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	GLORIA ERNESTINA GOMEZ PABON
Matrícula No	340067
Dirección para Notificación	CR 11 # 34- 71BUENOS AIRES

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. 4893126

Resolución No. 268877-52

DE: 27 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 268877 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 la señora GLORIA ERNESTINA GOMEZ PABON identificada con C.C. No. 42088427, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 268877 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 340067 Ciclo: 4 ubicada en:CR 11 # 34- 71 , Barrio BUENOS AIRES en el periodo facturado 2024-8

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

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **23 de Enero de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ **"*Se revisó instalaciones y no existen fugas. Equipo de medida H23VA747245 lectura 292 m3*".**

Podemos observar que la Empresa efectivamente ha facturado en el período de Agosto de 2024, los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario." Más 30 m3 de consumo acumulado pendiente por facturar del periodo de Febrero de 2024.

En el periodo de Febrero de 2024 el equipo de medida registro un consumo de **145 m3** se descontó el consumo promedio facturado en los periodos de Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre de 2024 y Enero de 2025, quedando para facturar **50 m3** de los cuales de facturaron **20 m3** consumo promedio *(mientras se confirmaba las causas del consumo elevado), dejando así un consumo acumulado de **30 m3** pendientes por facturar.*

Se observa que el consumo efectivamente se incrementó en el periodo de Febrero de 2024 la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, y que no se le efectuaron pruebas al medidor, para determinar su correcto funcionamiento, igualmente el grupo de previa a la facturación contaba con 5 meses para recuperar el consumo pendiente por desviación significativa y el consumo de Febrero de 2024, tenía plazo para recuperarlo hasta Julio de 2024 y no se realizó es decir es inoportuno, art. 150 de la Ley 142 de 1994, este Departamento encuentra procedente reliquidar el consumo del período de facturación de **Agosto de 2024 a 28 m3 consumo por diferencia de lectura.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-142391** detallado así:

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

AJUSTE A LA DECENA	2024-8	483	0	0	-4	0	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-8	483	2	32	4345	69521	-65176
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-8	483	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-8	483	2	32	5147	82360	-77212

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 GLORIA ERNESTINA GOMEZ PABON identificado con C.C. No. 42088427 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) GLORIA ERNESTINA GOMEZ PABON enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 11 # 34- 71

haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: GLORIA ERNESTINA GOMEZ PABON la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 340067 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: fncardona

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. 269049-52 de 27 DE ENERO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ARNULFO MURIILLO MURIILLO** 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	**269049-52**
Fecha Resolución	27 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	5 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	6 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ARNULFO MURIILLO MURIILLO
Matrícula No	1817824
Dirección para Notificación	CR 4 # 15- 51 APTO 205PARQUE 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

Resolución No. 269049-52

DE: 27 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269049 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 ARNULFO MURIILLO MURIILLO identificado con C.C. No. 18503228, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 269049 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1817824 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 4 # 15- 51 APTO 205 EDIFICIO OPORTO, Barrio PARQUE LA LIBERTAD en los periodos facturados de Noviembre, DIicmebre de 2024 y 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 calificación)

Una vez verificado el sistema comercial se evidencia que al predio con matrícula 1817824 ubicado en la CR 4 # 15- 51 APTO 205, barrio PARQUE LA LIBERTAD, ciclo 2, clase de uso residencial; la empresa en los periodos de Noviembre y Diciembre de 2024, ENERO DE 2025 solo ha facturado los conceptos correspondientes a cargos fijos, por no haber presentado ningún registro el equipo de medida, *De acuerdo a la Ley 142 de 1994, en el artículo 90.2 se estableció que en materia de servicios públicos domiciliarios* ***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".***

Al respecto se pronunció la Honorable Corte Constitucional mediante Sentencia C-041 de 2003, al declarar exequible el numeral 90.2 del artículo 90 de la Ley 142 de 1994, en los siguientes términos:

(...) La tarifa que se paga por la prestación de un servicio público domiciliario está vinculada no sólo con el nivel de consumo del usuario, sino con los costos en que incurre la empresa respectiva para poder brindar el bien o servicio en condiciones de competitividad y está determinada por el beneficio que finalmente recibe el usuario. ***El sólo hecho de que el prestador del servicio esté disponible para brindar el mismo genera costos, los cuales son independientes del consumo real que se efectúe****. A juicio de la Corte, la norma acusada, en cuanto contempla un cargo fijo que debe pagar el usuario, no vulnera la Carta Política toda vez que tal concepto se ve reflejado en su propio beneficio, es decir en una prestación eficiente y permanente del servicio (..)"*

En este sentido, el usuario que haya incumplido con sus obligaciones contractuales o que no haya podido utilizar el servicio, no queda exonerado de realizar el pago del cargo fijo, toda vez que la empresa está disponible para la prestación del servicio y en esta medida la normatividad vigente la faculta para efectuar

este cobro.

De acuerdo a la información de nuestro módulo de facturación el predio con matrícula No. 1817824, el equipo de medida P1915MMRAL115774AA, no ha registrado consumo y su lectura se ha conservado en 207 m3 en los periodos de, , razón por lo cual la empresa solo ha facturado los cargos fijos que son los gastos en que incurre la empresa y la disponibilidad permanente para poder prestarle el servicio y llevar el líquido vital hasta su predio.

En cuanto al periodo de Noviembre de 2024 la empresa facturo por diferencia de lectura dado que el medidor avanzo de 201 a 207 registrando 6 m3.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los CARGOS FIJOS facturados a la matrícula No. **1817824** por la Empresa, **SON CORRECTOS**, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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 ARNULFO MURIILLO MURIILLO identificado con C.C. No. 18503228 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) ARNULFO MURIILLO MURIILLO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 15- 51 APTO 205 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ARNULFO MURIILLO MURIILLO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1817824 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: fncardona

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. 269016-52 de 27 DE ENERO DE 2025.

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

Resolución No	**269016-52**
Fecha Resolución	27 DE ENERO DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	5 DE FEBRERO DE 2025
Fecha de Desfijación	6 DE FEBRERO DE 2025
Nombre del Peticionario	ALVARO MARTINEZ VASQUEZ
Matrícula No	229526
Dirección para Notificación	CL 22 BIS # 2B 32SAN 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

Resolución No. 269016-52

DE: 27 DE ENERO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269016 de 24 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 24 DE ENERO DE 2025 el señor ALVARO MARTINEZ VASQUEZ identificado con C.C. No. 10113697, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269016 consistente en: SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 229526 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CL 25 # 5- 77 PS 1 , Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados de Septiembre, Octubre, Noviembre, Diciembre de 2024 y 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, análisis y calificación)

1. La Empresa periódicamente verifica que el servicio continúe suspendido, al encontrar el predio reconectado sin autorización y conectado por personas diferentes funcionarios de Aguas y aguas de Pereira se procede a realizar el corte reincidente en el predio, sin embargo al usuario reconectarse de manera fraudulenta a la red de la empresa, esta se exime de la responsabilidad puesto que se hace imposible fácticamente lograr hacer un control físico a la manipulación que se pueda realizar sobre cada aparato de medida instalado en la ciudad.

A	B	C	D	E	F	G
Corte	Codigo	Predio	Fecha Generacion	Estado corte	Causal	Edad
CORTE	1489509	229526	14/01/2025 8:41	RECONECTADO	CORTE REINCIDENTE	9
RECON	1489509	229526	14/01/2025 8:41	RECONECTADO	RECONEXION EJECUTADA	9
CORTE	1484429	229526	23/12/2024 10:31	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	9
RECON	1484429	229526	23/12/2024 10:31	CORTE		9
CORTE	1477499	229526	20/11/2024 8:12	RECONECTADO	CORTE REINCIDENTE	24
CORTE	1477499	229526	20/11/2024 8:12	RECONECTADO	CORTE REINCIDENTE	24
RECON	1477499	229526	20/11/2024 8:12	RECONECTADO	RECONEXION EJECUTADA	24
CORTE	1472685	229526	25/10/2024 8:38	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	2
RECON	1472685	229526	25/10/2024 8:38	CORTE		2
CORTE	1459203	229526	14/08/2024 7:58	RECONECTADO	CORTE ACUEDUCTO	4
RECON	1459203	229526	14/08/2024 7:58	RECONECTADO	RECONEXION EJECUTADA	4
CORTE	1453596	229526	15/07/2024 8:52	CANCELADO	CORTE ACUEDUCTO	4
RECON	1453596	229526	15/07/2024 8:52	CANCELADO		4
CORTE	1450926	229526	28/06/2024 9:41	CANCELADO	CORTE ACUEDUCTO	3
RECON	1450926	229526	28/06/2024 9:41	CANCELADO		3
CORTE	1446982	229526	28/11/2023 8:24	RECONECTADO	CORTE REINCIDENTE	16
RECON	1446982	229526	28/11/2023 8:24	RECONECTADO	RECONEXION EJECUTADA	16
CORTE	1445205	229526	17/11/2023 9:10	CANCELADO	CORTE REINCIDENTE	16
RECON	1445205	229526	17/11/2023 9:10	CANCELADO		16
CORTE	1440915	229526	24/10/2023 9:03	CANCELADO	CORTE REINCIDENTE	15
RECON	1440915	229526	24/10/2023 9:03	CANCELADO		15
CORTE	1434744	229526	25/09/2023 9:01	CORTE	CORTE ACUEDUCTO	4
RECON	1434744	229526	25/09/2023 9:01	CORTE		4
CORTE	1432471	229526	11/09/2023 8:48	CANCELADO	CORTE ACUEDUCTO	3
RECON	1432471	229526	11/09/2023 8:48	CANCELADO		3
CORTE	1423086	229526	25/07/2023 8:51	CANCELADO	CORTE ACUEDUCTO	2
RECON	1423086	229526	25/07/2023 8:51	CANCELADO		2
CORTE	1337847	229526	22/11/2021 8:17	CANCELADO	CORTE ACUEDUCTO	12
RECON	1337847	229526	22/11/2021 8:17	CANCELADO		12
CORTE	1299215	229526	23/09/2019 10:10	CANCELADO	CORTE ACUEDUCTO	2
RECON	1299215	229526	23/09/2019 10:10	CANCELADO		2

En el módulo de facturación se observa que la matrícula 229526, presentaba un saldo por pagar por valor de **$807.760**, con edad en mora de 10 facturas sin pagar, y en los últimos cinco períodos susceptibles de reclamación conforme lo establecido en el artículo 154 de la Ley 142 de 1994, se le ha facturado por diferencia de lectura más cargos fijos, más los intereses por mora.

Año	Mes	Numero	Predio	Edad	Estado	Valor facturado	Valor total
2025	Enero	57494291	229526	10	A	$807.760,000	$807.760,000
2024	Diciembre	57315477	229526	9	A	$735.200,000	$735.200,000
2024	Noviembre	57138772	229526	24	A	$1.018.000,000	$1.018.000,000
2024	Octubre	56962722	229526	2	A	$312.270,000	$312.270,000
2024	Septiembre	56787003	229526	1	A	$183.940,000	$183.940,000
2024	Agosto	56608334	229526	21	A	$1.028.890,000	$1.028.890,000
2024	Julio	56432959	229526	4	A	$425.390,000	$425.390,000
2024	Junio	56257762	229526	3	A	$297.840,000	$297.840,000
2024	Mayo	56083059	229526	2	A	$180.840,000	$180.840,000

Respecto a la carga del pago que tiene el propietario del predio con la Empresa, es oportuno hacerle claridad al peticionario que de acuerdo a la Ley 820 de 2003, el propietario del predio es solidario con el arrendatario para la Empresa, esto siempre y cuando no se haya hecho la denuncia del contrato de arrendamiento como lo estipula la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios en su Concepto 548 del 12 de Septiembre de 2011:

> *"Mientras el propietario y/o el arrendatario del inmueble no realicen el* ***procedimiento de denuncia del contrato de arrendamiento*** *con la presentación de las garantías necesarias ante la empresa de servicios públicos,* ***subsiste la responsabilidad solidaria****."(Negrita y cursiva fuera de texto).*

Por lo anterior se le informa al peticionario que no procede la figura jurídica del rompimiento de la solidaridad en el caso particular, toda vez que en ningún momento se realizó la denuncia del contrato de arrendamiento por parte del propietario del predio.

La Ley 820 de 2003 en su artículo 15 consagra lo siguiente:

"ARTÍCULO 15. REGLAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y OTROS*. Cuando un inmueble sea entregado en arriendo, a través de contrato verbal o escrito, y el pago de los servicios públicos corresponda al arrendatario, se deberá proceder de la siguiente manera, con la finalidad de que el inmueble entregado a título de arrendamiento no quede afecto al pago de los servicios públicos domiciliarios. (…)*

1. *Al momento de la celebración del contrato, el arrendador podrá exigir al arrendatario la prestación de garantías o fianzas con el fin de garantizar a cada empresa prestadora de servicios públicos domiciliarios el pago de las facturas correspondientes. (…)*

*2. Prestadas las garantías o depósitos a favor de la respectiva empresa de servicios públicos domiciliarios****, el arrendador denunciará ante la respectiva empresa****, la existencia del contrato de arrendamiento y remitirá las garantías o depósitos constituidos."*[1] *(Cursiva y negrita fuera de texto)*

La Ley 142 de 1994 en su artículo 154, inciso 3° determina:

"En ningún caso, proceden reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las empresas de servicios públicos."[2] *(Cursiva fuera de texto)*

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.*

---

[1] Ley 820 de 2003, Artículo 15.

[2] Ley 142 de 1994, Artículo 154, inciso 3°

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 ALVARO MARTINEZ VASQUEZ identificado con C.C. No. 10113697 por concepto de SOLICITUD DE ROMPIMIENTO DE SOLIDARIDAD 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) ALVARO MARTINEZ VASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 22 BIS # 2B 32 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ALVARO MARTINEZ VASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 229526 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 27 DE ENERO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: fncardona

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