

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. 10809-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTA CECILIA MARON MEJIA** 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	10809-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTA CECILIA MARON MEJIA
Matrícula No	555797
Dirección para Notificación	CL 12 # 27- 76 APTO 401SEC LOS ALAMOS

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 entienda 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. 4991214

RESOLUCIÓN NO. 10809-52

DEL 11 DE MARZO DE 2025

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz a la usuaria, al hacer un análisis de nuestro Sistema de Información Comercial se encontró que por Avance tecnológico, el Departamento de Macromedición generó la solicitud **Nro. 4931602** el día 11 de Febrero de 2025, para realizar el proceso del Cambio de Macromedidor por Avance tecnológico, en el predio de matrícula **Nº555797**, de lo cual, ante su inconformidad por dicho proceso, se realiza la revisión de lo que, el equipo técnico informa, que: **SE VISITA EL APARTAMENTO Y SE ENCUENTRA EL MEDIDOR I15BB043289 DE 3/4 Y REGISTRANDO NORMAL, AHORA EN EL EDIFICIO LOS MEDIDORES RESTANTES SON DE DIÁMETRO DE MEDIA, ASÍ ENTONCES SE PUEDE INSTALAR AL PREDIO SI ES NECESARIO UN MEDIDOR DE DIÁMETRO DE ½.** Situación que evidencia una inconsistencia en el equipo de medida instalado actualmente en el predio.

Cabe anotar que, es necesario informar que el cambio trae consigo las ventajas que tiene para el usuario la actualización del medidor teniendo en cuenta que la Empresa ha actuado dentro de los lineamientos legales vigentes, en pro del derecho a la correcta medición del consumo del usuario para su posterior facturación, donde se deriva la obligación de los usuarios de reemplazar los medidores cuando la Empresa lo exija, lo anterior, de acuerdo al **Artículo 9, numeral 9.1** en concordancia con el **artículo 144 de la Ley 142 de 1994**, que predicen lo siguiente:

“Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.

9.1. Obtener de las empresas la medición de sus consumos reales mediante instrumentos tecnológicos apropiados, dentro de plazos y términos que para los efectos fije la comisión reguladora, con atención a la capacidad técnica y financiera de las empresas o las categorías de los municipios establecida por la ley.”

Ahora bien, ante la situación evidenciada, se genera la **OT 4996166** en la que se solicita anular la OT 4931602 del Cambio del Macromedidor y cambiar el diámetro del equipo de medida para el predio, solicitando el debido proceso para la instalación de un equipo de **½ pulgada**, situación que disminuirá significativamente los cobros que se realizaran por el cambio de medida, y a su vez, normalizara la prestación del servicio en el predio, en igualdad con los otros predios aledaños, complementando la aclaración proporcionada al usuario en respuesta a su solicitud.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

LEY 142 DE 1994.

DE LOS INSTRUMENTOS DE MEDICIÓN DEL CONSUMO

ARTÍCULO 144.- De los medidores individuales. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumentos necesarios para medir sus consumos. En tal caso, los suscriptores o usuarios podrán adquirir los bienes y servicios respectivos a quien a bien tengan; y la empresa deberá aceptarlos siempre que reúnan las características técnicas a las que se refiere el inciso siguiente.

La empresa podrá establecer en las condiciones uniformes del contrato las características técnicas de los medidores, y del mantenimiento que deba dárseles.

No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; pero sí será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor, pasado un período de facturación, no tome las acciones necesarias para reparar o reemplazar los medidores, la empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.

ARTÍCULO 145.- Control sobre el funcionamiento de los medidores. Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se alteren. Se permitirá a la empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado.

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

Ley 142 de 1994, Artículo 141, consagra el incumplimiento, terminación y corte del servicio así: El incumplimiento del contrato por un período de varios meses, o en forma repetida, o en materias que afecten gravemente a la empresa o a terceros, permite a la empresa tener por resuelto el contrato y proceder al corte del servicio. En las condiciones uniformes se precisarán las causales de incumplimiento que dan lugar a tener por resuelto el contrato.

Se presume que el atraso en el pago de tres facturas de servicios y la reincidencia en una causal de suspensión dentro de un período de dos años, es materia que afecta gravemente a la empresa, que permite resolver el contrato y proceder al corte del servicio."

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

RESUELVE:

Artículo 1º. Abstenerse de Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. **555797**, ubicado en CL 12 # 27- 76 APTO 401 SECTOR LOS ALAMOS - UNIVERSIDAD, porque el medidor ese diámetro para la prestación del servicio en el predio, y la Empresa socializó el cambio invocando esta causal. Se anula solicitud N° **4931602**.

Artículo 2º. Notifíquese personalmente o por aviso del contenido de la presente resolución al

señora MARTA CECILIA MARON MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación: CL 12 # 27- 76 APTO 401 SECTOR LOS ALAMOS - UNIVERSIDAD haciéndole entrega de una copia de la misma.

Artículo 3º. 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 deberán interponer 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 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

Los recursos otorgados en el presente artículo, se deben presentar ante el Centro Integrado de Servicios (CIS), ubicado en la carrera 10 No. 17-55, piso 1, Edificio Torre Central.

Artículo 3º. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 4º. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTIFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en *PEREIRA*, el 11 DE MARZO DE 2025

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10841-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **RAMIRO FERNANDEZ MOLINA** 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	10841-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	RAMIRO FERNANDEZ MOLINA
Matrícula No	326140
Dirección para Notificación	CALLE 27 # 8-34 PISO 2SIN BARRIO

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 entienda 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. 4974750

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 26 DE FEBRERO DE 2025, el señor RAMIRO FERNANDEZ MOLINA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-2, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 28 DE FEBRERO DE 2025, y en tal revisión se detectó que el medidor P1415MMRSA54443AA que pertenece al predio con matricula No 326140, tenía una lectura acumulada de **2289 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 **2025-2**, 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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-47980** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 326140.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3007	2025-2	414	0	0	-3	0	-3
2500	2025-2	414	0	10	0	20857	-20857
3010	2025-2	414	0	0	-4	-2	-2
2501	2025-2	414	0	10	0	27118	-27118

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

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. 10843-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ AIDA CARDONA ACOSTA** 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	10843-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	LUZ AIDA CARDONA ACOSTA
Matrícula No	568162
Dirección para Notificación	CL 20 BIS # 28 B- 68GAVIOTAS

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 entienda 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. 4975941

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 26 DE FEBRERO DE 2025, la señora LUZ AIDA CARDONA ACOSTA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-2, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumo.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 3 DE MARZO DE 2025, y en tal revisión se detectó que el medidor P1915MMRAL115360AA que pertenece al predio con matricula No 568162, tenía una lectura acumulada de **329 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 **2025-2** 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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-29320** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 568162.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2108	2025-2	414	0	0	0	-3	2
1090	2025-2	414	0	7	0	-2411	2411
2500	2025-2	414	0	7	0	14600	-14600
3010	2025-2	414	0	0	-5	0	-5
1095	2025-2	414	0	7	0	-1854	1854
2501	2025-2	414	0	7	0	18983	-18983

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ

Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **mlramos**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10846-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **AMPARO QUICENO** 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	10846-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	AMPARO QUICENO
Matrícula No	19607323
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 11 PS 3VILLA NAVARRA

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 entienda 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. 4976904

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 27 DE FEBRERO DE 2025, la señora AMPARO QUICENO, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-2, 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 3 DE MARZO DE 2025, y en tal revisión se detectó que el medidor P1515MMRSA77632AA que pertenece al predio con matricula No 19607323, tenía una lectura acumulada de 692 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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-8868** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19607323.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1090	2025-2	414	0	3	0	-3124	3124
3007	2025-2	414	0	0	-2	0	-2
1095	2025-2	414	0	3	0	-2403	2403
2500	2025-2	414	0	3	0	6257	-6257
2501	2025-2	414	0	3	0	8135	-8135

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **cps2553**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10864-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALBA PATRICIA CARDONA** 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	10864-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	ALBA PATRICIA CARDONA
Matrícula No	1663137
Dirección para Notificación	AV 30AG # 73- 51 BLQ 3 LC 17URBANIZACION CANAVERAL 2

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 entienda 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. 4979637

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 28 DE FEBRERO DE 2025, la señora ALBA PATRICIA CARDONA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-2, 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 3 DE MARZO DE 2025, en tal revisión se detectó que el medidor H24VA395922 que pertenece al predio con matricula No 1663137, tenía una lectura acumulada de 0 m³, en buen estado de funcionamiento y recien cambiado 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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-15235** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1663137.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
3007	2025-2	414	0	0	-5	0	-5
1590	2025-2	414	0	2	0	3184	-3184
2501	2025-2	414	0	2	0	5424	-5424
3010	2025-2	414	0	0	-4	-2	-3
2500	2025-2	414	0	2	0	4171	-4171
1595	2025-2	414	0	2	0	2449	-2449

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **cps2553**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10878-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **YUDSARY CASTILLO 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	10878-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	YUDSARY CASTILLO RAMIREZ
Matrícula No	19615631
Dirección para Notificación	CARRERA 36 84B-30 BLQ 2 TORRE B APTO 306CAMPO ALEGRE

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 entienda 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. 4982429

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 4 DE MARZO DE 2025, la señora YUDSARY CASTILLO RAMIREZ, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2025-2,2025-1, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Atención al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 10 DE MARZO DE 2025, visita que fue atendida por Uver Tangarife - portero, y en tal revisión se detectó que el medidor P1715MMRSA105720AA que pertenece al predio con matricula No 19615631, tenía una lectura acumulada de 778 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 de los periodos 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.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-76771** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19615631.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2500	2025-2	414	0	10	0	20857	-20857
3010	2025-1	414	0	0	-4	0	-4
3007	2025-2	414	0	0	-3	0	-3
2501	2025-2	414	0	10	0	27118	-27118
3010	2025-1	414	0	0	-3	0	-3
2501	2025-1	414	0	6	0	16271	-16271
2500	2025-1	414	0	6	0	12514	-12514
3010	2025-2	414	0	0	-4	-2	-2

Atentamente,



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **cps2553**

Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10992-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

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

Resolución No	10992-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	DIRCE PINZON CASTAÑO
Matrícula No	19615471
Dirección para Notificación	MZ E CS 5 PS 2POBLADO I

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

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

Plazo para interponer los recursos: Cinco (5) días hábiles siguientes, contados a partir de que se entienda 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, 11 DE MARZO DE 2025

Señor (a):
DIRCE PINZON CASTAÑO
MZ E CS 5 PS 2 - POBLADO I
Teléfono: 3182703491
PEREIRA

Radicación: No. 10992 Radicado el 6 DE MARZO DE 2025

Matrícula: 19615471

Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA SOLICITA UN INFORME DETALLADO DEL VALOR COBRADO EN EL CONCEPTO N° 1580300185. PORQUE SE LE INICIO UN COBRO A LA MATRICULA 19615471 EN LA FACTURA DEL MES DE FEBRERO 2025.

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

En atención a la petición radicada el 6 DE MARZO DE 2025, mediante la cual solicitó se le aclare de forma detallada que le estan cobrando en el cumplido número 392432691, en el cual relacionan el ítem 1580300185., por valor de \$561.143, al respecto se le informa lo siguiente:

Primero: La señora Melva Montoya Angarita, solicitó en el Centro de Servicios de la Empresa, el día 04/09/2024, el traslado del medidor, lo cual se ejecutó como una independización en zona verde para dos viviendas (acometida nueva desde red central), la cual es mas económica que para una sola, se adjunta solicitud.

 <p style="text-align: center;">EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRAS A - ESP CONTROL DE PERIODAS NO TECNICAS</p>			
FECHA DE RADICACION	4/09/2024 3:57:26 p.m.	NUMERO DE SOLICITUD	4603140
CALIDAD DE SOLICITANTE			
PROPIETARIO	<input type="text"/>	TENEDOR	<input type="text"/>
ARRENDATARIO	<input type="text"/>	POSEEDOR	<input type="text"/>
OTRO	<input type="text"/>		
NOMBRE	MELVA MONTOYA ANGARITA		
CEDULA	<input type="text"/>		
NUMERO DE MATRICULA	19615471		
DIRECCION	MZ E CS 5 PS 2 Poblado I		
TELEFONO	<input type="text"/>		
OBSERVACIONES	USUARIA SOLICITA TRASLADO DE MEDIDOR PORQUE ESTE SE ENCUENTRA DENTRO DE LA REJA Y NO PERMITE LA LECTURA MENSUAL - LLAMAR ANTES DE IR A LA SRA ADRIANA AMARIS - CELULAR 3182703499- MATRICULA N. 19615471		
SERVICIO SOLICITADO			
INSTALACION DE CAJA	<input type="text"/>	OBSERVACION	<input type="text"/>
INSTALACION DE TAPA	<input type="text"/>	OBSERVACION	<input type="text"/>
INSTALACION DE LLAVE	<input type="text"/>	OBSERVACION	<input type="text"/>
INSTALACION DE MEDIDOR	<input type="text"/>	OBSERVACION	<input type="text"/>
TRANSLADO DE MEDIDOR	<input type="text"/>	OBSERVACION	<input type="text"/>
VISITA DE TERRENO	<input type="text"/>	OBSERVACION	<input type="text"/>
SOLICITUD CALIBRACION	<input type="text"/>	OBSERVACION	<input type="text"/>
OTRO	<input type="text"/>	OBSERVACION	<input type="text"/>
CONTACT CENTER 9			
FUNCIONARIO cc			
	SOLICITANTE cc		

Segundo; Para realizar la reubicación del medidor, fue necesario realizar conexión nueva desde la red central, y el trabajo realizado, se liquida de manera global, con el ítem 1580300185, el cual corresponde a una acometida nueva o independización en zona verde, por valor total incluyendo impuestos de \$561.143, los trabajos de acometidas no se realizan discriminando materiales o diámetro, es un valor global, y es el valor que la empresa estableció en la Directiva de precios 090/2024, lo cual incluye materiales y mano de obra y obra civil. El valor se establece por 0.3285% del SMMLV y a este valor se le adiciona el 20% del AIU, (administración, imprevistos y utilidad), por valor de \$93.523,95

	AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA		
	Directiva N°:	090	Fecha expedición: 18 de abril de 2024
Por medio de la cual se actualiza, unifica y modifica la Directiva número 170 del 22 de mayo de 2019, a través de la cual se fijan los valores de conexiones, materiales, actividades y servicios.			

Artículo Segundo. Independizaciones Acueducto: En caso de independizaciones del servicio de acueducto, éstas se cobrarán de acuerdo con el tipo de vía a intervenir, las cuales contienen la valoración por su obra hidráulica y obra civil, así las cosas, se cobrarán por: Acometida en zona verde, calzada sin pavimento, en andén, en pavimento y Perforación horizontal con topo misil. Y teniendo en cuenta el número de viviendas, así:

CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	VALOR UND EN SMMLV
1580300181	Acometida de acueducto en zona verde	0.4932
1580300185	Independización acometida en zona verde para 2 viviendas	0.3285
1580300186	Independización acometida en zona verde para 3 viviendas	0.2736
1580300187	Independización acometida en zona verde para 4 viviendas	0.2462

Valores que se liquidaron por la ejecución de la orden de trabajo N° 4781689, los cuales se realizan en por la cual se realizó la conexión de la acometida para reubicar un medidor, en zona verde, (tierra) en pavimento es más costosa.

Datos Radicación		Predio	19615471	Número	4781689				
Proceso	CAMBIO DE ACOMETIDA	Clase	TRASLADO MEDIDOR						
Fecha radicación	2/12/2024 3:20:26 p. t	Vence	5/12/2024 3:20:26 p. t	Solicitante	0 0				
Observaciones	SOPORTES EN LA SOLICITUD N° 4603140								
Recursos tarea: (303) EJECUTAR COBROS, Nro. radicación: 4781689									
Recurso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor Impuesto	Valor Total	% IVA	Valor IVA
1580300185	Independización acometida en zona verde para 2 viviendas	467.619,75	0,329	1,00	20,00	93.523,95	561.143,70	0,00	0,00

En la Directiva de Precios 090/2024, de la Empresa, las conexiones de acueducto y alcantarillado se liquidan de manera global.

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) DIRCE PINZON CASTAÑO, identificado con C.C. No 3182703499 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) DIRCE PINZON CASTAÑO enviando citación a Dirección de Notificación: MZ E CS 5 PS 2 - POBLADO I 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 11 DE MARZO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22543-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

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

Recurso No	22543-52
Fecha Resolución Recurso	11 DE MARZO DE 2025
RECLAMO	267980 de 5 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	RECHAZA
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	CAROLINA CASTILLO
Identificación del Peticionario	1106364570
Matrícula No.	372490
Dirección para Notificación	VIA ARMENIA FINCAS NARANJITO

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

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

Contra la presente decisión, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22543-52

DE: 11 DE MARZO DE 2025

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22543 DE 19 DE FEBRERO DE 2025 SOBRE
RECLAMO No. 267980 DE 29 DE NOVIEMBRE DE 2024**

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) CAROLINA CASTILLO, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 1106364570 interpuso por fuera de los términos legales el Recurso de Reposición contra Resolución No. 267980-52 de 5 DE DICIEMBRE DE 2024, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 372490 Ciclo 9, ubicada en la dirección VIA ARMENIA FINCA LA INSULA FTE A MIRA FLORES, Barrio FINCAS NARANJITO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2024-11,2024-12.

HECHOS QUE ANTECEDEN LA PRESENTE ACTUACIÓN:

Que adelantado el trámite de rigor, la práctica y análisis de pruebas, el Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P resolvió en primera instancia la reclamación mediante Resolución No. **267980-52** de 5 DE DICIEMBRE DE 2024, por el cual se declaró NO PROCEDENTE, teniendo en cuenta que respecto al consumo del periodo de noviembre de 2024 a través de la matricula No 372490, encontrándose que el consumo podría estar siendo afectado por una fuga interna, por lo cual, se hizo la recomendación de proceder con la revisión con equipo geófono de manera particular.

Que este Departamento generó y envió Citación a la dirección suministrada por el reclamante, el día 6 de diciembre de 2024, para que se presentara a la notificación personal de la decisión N° **267980**, y fue recibida en el inmueble el 11 de diciembre, y al no poderse realizar la notificación personal, se procedió a notificar por AVISO, el cual se envió nuevamente a la dirección indicada por el usuario el día **16 de diciembre de 2024**, sin embargo en la Empresa la notificación por aviso, se realiza en dos sitios, 1. a la dirección suministrada por el usuario, la cual fue recibida el 23 de diciembre de 2024 y 2. En la página Web de la Empresa.(www.aguasyaguas.com) se publicó el 16/12/2024. quedando surtida la notificación al día siguiente hábil, **es decir el 24/12/2024**, y quedó en firme la decisión por no haber presentado los recursos de Ley ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P y subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, dentro de los cinco (5) días siguientes, dando aplicación así, de los artículos 69 y 74 de CPACA. Ley 1437 de 2011, **término que venció el día 31 de diciembre de 2024**.

 <p>Servientrega S.A NIT. 860.512.330-3 Principal: Bogotá D.C. Colombia Av Calle 6 No. 34A-11, Atención al usuario: www.servientrega.com. PNBX: 7 700 200 Fac: 7 700 300 ext 110245.</p>		<p>Fecha: 6 / 12 / 2024 10 : 10 Fecha Prog. Entrega: 6 / 12 / 2024</p> <p>GUIA No. 2231662745</p> <p></p>																				
CÓDIGO SER. SER8948 / SER8945 KR 10 17 55 PS 5 ED TORRE CENTRAL																						
EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P. Teléfono: 3113525559 D.I/NIT: 8160002020 Cód. Postal: 660002104 Cd.: PEREIRA Dpto.: RISARALDA País: COLOMBIA email: EVELEZ@AGUASYAGUAS.COM		PEI 60 N8 DOCUMENTO UNITARIO PZ: 1																				
REMITENTE INTENTO DE ENTREGA CAUSA DE DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO 1 2 3 --- Desconocido --- Rehusado --- No recibe --- No recibido --- Dirección errata --- Otro [indicar] <p>INTENTO DE ENTREGA 1 2 3 --- Desconocido --- Rehusado --- No recibe --- No recibido --- Dirección errata --- Otro [indicar]</p> <p>REQUERIDA CONFORMIDAD AL USO DE SELLOS Y D.L.</p>		DESTINATARIO Ciudad: PEREIRA RISARALDA F.P.: CREDITO NORMAL M.I.: TERRESTRE <p>FINCA LA INSULA FTE A MIRA FLORES VIA ARMENIA FINCAS NARANJITO TRIBUNAS CORCEGATEL 3226143783</p> <p>Nombre: CAROLINA CASTILLO Teléfono: 3226143783 D.I./NIT: 267980 País: COLOMBIA Cód. Postal: 660005 Email: Dato no suministrado por el cliente</p> <p>Dice Contener: DOCUMENTOS.</p> <p>Otros para Entrega:</p> <table> <tr> <td>Vr. Declarado:</td> <td>\$ 5.000</td> <td>VOL:</td> <td>0</td> <td>/ 0</td> </tr> <tr> <td>Vr. Flete:</td> <td>\$ 3.750,00</td> <td>Peso (kg):</td> <td>0</td> <td>Peso (kg):</td> </tr> <tr> <td>Vr. Sobreflete:</td> <td>\$ 400,00</td> <td>No. Recipientes:</td> <td>1</td> <td></td> </tr> <tr> <td>Vr. Total:</td> <td>\$ 4.150,00</td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </table> <p>No Ref2: Nº Factura: Quitar Rotulo: No. Ref3:</p> <p>FECHAS Y HORAS DE ENTREGA</p> <p>11 DIC 2024 11/12/2024</p>	Vr. Declarado:	\$ 5.000	VOL:	0	/ 0	Vr. Flete:	\$ 3.750,00	Peso (kg):	0	Peso (kg):	Vr. Sobreflete:	\$ 400,00	No. Recipientes:	1		Vr. Total:	\$ 4.150,00			
Vr. Declarado:	\$ 5.000	VOL:	0	/ 0																		
Vr. Flete:	\$ 3.750,00	Peso (kg):	0	Peso (kg):																		
Vr. Sobreflete:	\$ 400,00	No. Recipientes:	1																			
Vr. Total:	\$ 4.150,00																					

La mencionada decisión se notificó por aviso enviado al predio y notificado en la pagina web de la Empresa. así:

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. 267980-52 de 5 DE DICIEMBRE DE 2024.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CAROLINA CASTILLO** 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	267980-52
Fecha Resolución	5 DE DICIEMBRE DE 2024
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	16 DE DICIEMBRE DE 2024
Fecha de Desifjación	17 DE DICIEMBRE DE 2024
Nombre del Peticionario	CAROLINA CASTILLO
Matrícula No	372490
Dirección para Notificación	VIA ARMENIA FINCAS NARANJITO

El aviso fue remitido al predio mediante guía 2231662935, el cual fue entregado el día 23 de diciembre de 2024.

 <p>Sancorregio CÓDIGO IER SERVICIOS / SERVICIOS HAB 20 17 55 PSS ED TORRE CENTRAL</p> <p>EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P. Cód. Identificación: 31150255598 D.I. RIF: 810002020 Col. Postal: 660002104 C.P.: PEREIRA PAÍS: COLOMBIA EMAIL: EVELIZ@AGUASYAGUAS.COM</p> <p>CAUSALES DEVOLUCIÓN DEL ENVÍO INTENTO DE ENTREGA No. NOTIFICACIÓN</p> <p>GESTIÓN DOCUMENTAL 1.08</p> <p>REQUERIDA CON DOCUMENTACIÓN LEGAL, SALVADA VENTANILLA UNICA 23 DIC 2024 23/12/2024</p> <p>Observaciones en la entrega:</p> <p>✓ Ságuas</p>		<p>Fecha: 16 / 12 / 2024 09 : 13 - Fecha Prog. Entrega: 16 / 12 / 2024</p> <p>GUIA No. 2231662983</p> <p>DOCUMENTO UNITARIO PZ: 1</p> <table border="1"> <tr> <td>CR/0342</td> <td>PEREIRA</td> <td>CREDITO</td> </tr> <tr> <td>RISARALDA</td> <td>19.1</td> <td>TERRENOS</td> </tr> <tr> <td>NORMAL</td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td colspan="3">FINCA LA INSULA FTE A MIRAFLORES VIA ARMINA FINCAS</td> </tr> <tr> <td colspan="3">HARALITO TEL: 3226143783</td> </tr> <tr> <td colspan="3">Nombre: CAROLINA CASTILLO Teléfono: 3226143783 Municipio: COLOMBIA</td> </tr> <tr> <td colspan="3">D.I./NIT: 267980 Cód. Postal: 660005</td> </tr> </table> <p>Datos Correlativo DOCUMENTOS</p> <p>Obs. para Entrega: \$ 5.000 VSC. 0 IVA 0 Peso (kg): Vr. Declarativ: \$ 3.750.00 Iva. Plazos: 0 Vr. Flota: \$ 400.00 Hu. Sustento: Sobres: \$ 4.150.00 Vr. Total: \$ 4.150.00 Ind. Plazos: Hs. Retirado: Ind. Retirado: Hs. Recibido:</p> <p>Entregado en portería/recepción</p> <p>Quien recibe: Identificación: Fecha entrega: 23/12/2024 14:08</p>	CR/0342	PEREIRA	CREDITO	RISARALDA	19.1	TERRENOS	NORMAL			FINCA LA INSULA FTE A MIRAFLORES VIA ARMINA FINCAS			HARALITO TEL: 3226143783			Nombre: CAROLINA CASTILLO Teléfono: 3226143783 Municipio: COLOMBIA			D.I./NIT: 267980 Cód. Postal: 660005		
CR/0342	PEREIRA	CREDITO																					
RISARALDA	19.1	TERRENOS																					
NORMAL																							
FINCA LA INSULA FTE A MIRAFLORES VIA ARMINA FINCAS																							
HARALITO TEL: 3226143783																							
Nombre: CAROLINA CASTILLO Teléfono: 3226143783 Municipio: COLOMBIA																							
D.I./NIT: 267980 Cód. Postal: 660005																							
<table border="1"> <thead> <tr> <th>FECHA</th> <th>CAUSALES DEVOLUCIÓN</th> <th>NOTIFICACIÓN</th> <th>DEVOLUCIÓN AL REMITENTE</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>12/21/2024 8:07:59 AM</td> <td>DIRECCIÓN ERRÁMIA</td> <td></td> <td>12/21/2024</td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> <tr> <td></td> <td></td> <td></td> <td></td> </tr> </tbody> </table>		FECHA	CAUSALES DEVOLUCIÓN	NOTIFICACIÓN	DEVOLUCIÓN AL REMITENTE	12/21/2024 8:07:59 AM	DIRECCIÓN ERRÁMIA		12/21/2024														
FECHA	CAUSALES DEVOLUCIÓN	NOTIFICACIÓN	DEVOLUCIÓN AL REMITENTE																				
12/21/2024 8:07:59 AM	DIRECCIÓN ERRÁMIA		12/21/2024																				

Lo anterior, de conformidad con artículos 67 y 68 Código de Procedimiento Administrativo y Contencioso Administrativo Ley 1437 de 2011 y en la misma se le hizo saber a la parte interesada, el derecho que le asiste a agotar la vía administrativa, mediante la interposición de los Recursos 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 subsidiariamente el Recurso de Apelación para ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, siempre que se dé cumplimiento a lo establecido en el inciso segundo del artículo 155 de la Ley 142 de 1994.

Que vencido el tiempo para interponer los recursos de Ley, **impugnó la antedicha decisión, presentando escrito el día 19 de febrero de 2025**, donde manifiesta que presenta Recurso de Reposición y en subsidio el de Apelación, contra la decisión inicial.

Se revisaron los archivos del Departamento de Servicio al Cliente y se pudo verificar que la decisión en mención no fue recurrida oportunamente, **el término venció el 31 de diciembre de 2024**, en consecuencia el acto quedó debidamente ejecutoriado por lo que sus efectos legales son de aplicación inmediata y definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 C.P.A.C.A.

Así las cosas, no existe viabilidad de estudio del recurso que se revisa por fuera de los términos, **habiéndose presentado el 19 de febrero de 2025**, ante la oficina de Servicio al Cliente, conforme a los artículos 77 y 78 del C.P.A.C.A, que se transcribe a continuación.

Es de aclarar que de conformidad con las normas citadas, habida cuenta que se impetró el recurso de Apelación como subsidiario de la Reposición, el usuario se encuentra facultado para interponer el recurso de queja directamente ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios Dirección Territorial de Occidente, previo el cumplimiento de los requisitos de ley.

Lo anterior con fundamento legal en la norma especial y preferente en la regulación de los servicios públicos:

LEY 1437 DE 2011 Artículo 77 y 78

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

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. **Interponerse dentro del plazo legal**, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.
2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad.
3. Solicitar y aportar las pruebas que se pretende hacer valer.
4. Indicar el nombre y la dirección del recurrente, así como la dirección electrónica si desea ser notificado por este medio.

Artículo 78. Rechazo del recurso. Si el escrito con el cual se formula el recurso no se presenta con los requisitos previstos en los numerales 1, 2 y 4 del artículo anterior, el funcionario competente deberá rechazarlo. Contra el rechazo del recurso de apelación procederá el de queja.

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a)

CAROLINA CASTILLO, identificado con C.C. No. 1106364570, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

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

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 11 DE MARZO DE 2025



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2540
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22555-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

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

Recurso No	22555-52
Fecha Resolución Recurso	11 DE MARZO DE 2025
RECLAMO	269239 de 4 DE FEBRERO DE 2025
Resultado de la decisión:	REVOCA
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	HERNAN MUÑETON ROJAS
Identificación del Peticionario	8826261
Matrícula No.	144139
Dirección para Notificación	CR 4 # 12- 13 AMERICA

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

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

Contra la presente decisión, no proceden recursos por haberse agotado la vía gubernativa.

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22555-52

DE: 11 DE MARZO DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22555 DE 24 DE FEBRERO DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 269239 DE 31 DE ENERO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) HERNAN MUÑETON ROJAS, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 8826261 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 269239-52 de 4 DE FEBRERO DE 2025, mediante la cual se declaró NO PROCEDENTE el Reclamo del mismo número consistente en INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula No. 144139 Ciclo 2, ubicada en la dirección CR 4 # 12- 13 , Barrio AMERICA en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-1.

Que el recurrente por escrito presentado el día 24 DE FEBRERO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el alto consumo, estando el predio desocupado, se han cancelado los cargos fijos, no acepta el cobro del consumo, sin determinar la causa del consumo, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 4 de febrero de 2024 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida P1715MMRSA106485AA en buen estado registraba una lectura acumulada de 321 m³, no fue posible ingresar al predio, la acometida y el medidor se encontraron en buen estado, se encuentra desocupado.

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

Períodos	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Ene/25	321 m ³	321 m ³	0 m ³	128 m ³	Cobro por consumo en el periodo más pendiente, <u>0 m³ + 128 m³ total: 128 m³</u> (Art. 146-Ley 142/94) total consumo acumulado.
Oct/24	390 m ³	192 m ³	128 m ³	0 m ³	Cobro por promedio en periodo (Art. 146-Ley 142/94) pendiente por facturar mientras se investigaba la desviación

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula reclamante por la Empresa, respecto al período de **ENERO de 2025** son correctos, ya que se está facturando por concepto de consumo acumulado dejado de facturar en el período de **Octubre de 2024**, la diferencia de lectura fue de **128 m³**, de los que no se facturo consumo alguno solo se cobraron Cargos fijos, dejando pendiente **128 m³**, así las cosas para el período de **Enero de 2025** la diferencia de lectura fue de **0 m³** más **128 m³** por consumo acumulado para un total de **128 m³**, se realizaron dos visitas técnicas y no se pudo revisar, predio solo, no llegó nadie a la cita. Predio desocupado, por lo cual no serán objeto de modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146, 149 y 150 de la Ley 142 de 1994.**

Que no obstante la empresa prestadora realiza la revisión previa a la facturación, se vislumbra que dicho procedimiento no se allana a los requisitos que determina la circular 006 de 2.007 de la SSPD, así las cosas, en razón a que la empresa prestadora no agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la desviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, este Departamento encuentra procedente y ajustado a derecho modificar la decisión atacada por la presente vía, en su defecto reliquidar el período de **ENERO DE 2025**, cobrando solo los cargos fijos.

En consecuencia, se procederá a modificar el consumo facturado en el período de **ENERO DE 2025**, revocándose así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición y si bien procede el recurso de apelación, este es subsidiario, cuando no se accede al petitum, pero en este caso particular se REVOCO la decisión inicial y se concedió lo pedido

Se le recomienda al usuario hacer 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.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

remediárlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.

Circular 006 de 2007 de la SSPD: Desviaciones Significativas.

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-614080** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	483	0	0	-4	-1	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	483	0	128	0	266963	-266963
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	483	0	128	0	347114	-347114

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. Declarar **PROCEDENTE** el Recurso presentado por HERNAN MUÑETON ROJAS en contra de la Resolución No. 269239-52 de 4 DE FEBRERO DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

ARTICULO SEGUNDO. **CREDITO** a la Matrícula No. 144139 la suma de **-614080**. Dicha acreditación se verá reflejada en el saldo actual que presenta la cuenta o en el siguiente período de facturación.

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

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 11 DE MARZO DE 2025



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269636-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

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

Resolución No	269636-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	MIGUEL ANGEL CASTAÑO RAMIREZ
Matrícula No	1605435
Dirección para Notificación	CR 4 B # 36 B- 74CAÑARTE

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 entienda 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. 4970195

Resolución No. 269636-52

DE: 11 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269636 de 21 DE FEBRERO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE FEBRERO DE 2025 el señor MIGUEL ANGEL CASTAÑO RAMIREZ identificado con C.C. No. 4602123, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269636 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1605435 Ciclo: 4 ubicada en la dirección: CR 4 B # 36 B- 74 , Barrio CAÑARTE en los periodos facturados 2024-12,2025-1,2025-2.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE FEBRERO DE 2025 en la que participó el señor Miguel angel castaño Ramírez como usuario del servicio y JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° C15LA670369AA el cual registra una lectura acumulada de **546 m³**. **Se visita el predio reclamante, el cual se lo revisa en todas las instalaciones correctamente, se revisa medidor durante 5 minutos y este no registra.** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa, en los períodos de **DICIEMBRE de 2024, ENERO y FEBRERO de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, se tomó lectura y el medidor presentó una diferencia de **4 m³, 4 m³ y 3 m³** respectivamente, en **Diciembre avanzó de 533 m³ a 537 m³, en Enero avanzó de 537 m³ a 541 m³ y en Febrero de 2025 avanzó de 541 m³ a 544 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

En este orden de ideas se observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que los consumos facturados son proporcionales a las diferencias de lecturas arrojadas por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo, no estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

Por otro lado, en referencia al Cambio de estrato sobra recordar que la única autoridad en

materia de estratificación socioeconómica es el Alcalde, ello de conformidad con lo dispuesto en las leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, en concordancia con sus decretos reglamentarios; y en el mismo sentido también es una autoridad en materia de estratificación, los denominados Comités Permanentes de Estratificación, últimos que fungen como cuerpo asesor del alcalde para los procesos de estratificación.

Así las cosas, la estratificación es definida por la Ley 142 de 1994 como: “14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”.

En cuanto a los factores y procedimientos que determine la Ley, es necesario reafirmar que los mismos fueron expedidos de conformidad con las Leyes 505 de 1999 y 732 de 2002, siendo de relevancia sobresaltar de ellas que la autoridad en materia de estratificación es el Municipio o Distrito en cabeza de su alcalde, que otra autoridad son los Comités Permanentes de Estratificación, que los usuarios tienen derecho a presentar reclamaciones ante las autoridades municipales por temas relacionados con su estrato socioeconómico, que existe doble instancia, que la estratificación se debe adoptar de manera general mediante decreto y en cumplimiento de las metodologías definidas por el Departamento Nacional de Planeación, y que de acuerdo con la Ley 732 de 2002, los Municipios deben adelantar de manera constante procesos de actualización general de la estratificación, y que las Empresas están en la obligación de aplicar la estratificación que se adopte por parte de los municipios a través de los respectivos decretos.

Ahora bien, a raíz de la expedición de otras normas de orden legal¹ que tienen como propósito que las Empresas y los municipios logren el máximo de coincidencias en sus bases de datos, se les exige a las Empresas llegar a % del 95, es por ello que Aguas y Aguas de Pereira y el Municipio de Pereira vienen adelantando la homologación de sus bases de datos, con el firme propósito de lograr la correcta focalización de subsidios y el correcto cobro de contribuciones, materializando el principio constitucional de solidaridad y redistribución del ingreso de que trata el artículo 368 de la Constitución Política de 1991.

Para el caso en particular del predio con matrícula N° 1605435, sin el respectivo certificado de Estratificación adjunto con la solicitud, se encontró que su esta se genera por parte del Municipio de Pereira, luego, ese estrato fue informado a la Empresa por parte del Municipio de Pereira a través de certificación de base de datos, por consiguiente, *dicho predio hace parte de los inmuebles que se encuentran en estrato TRES (3)*. Cabe anotar que, dicha base de datos es el referente sobre el que la Empresa factura los predios usuarios del Servicio de Acueducto y Alcantarillado de Pereira. Se adjunta certificado de estratificación del predio, así:



CONSTANCIA DE ESTRATO

La Secretaría de Planeación Municipal de Pereira hace constar que con base en la aplicación de 1 metodologías de estratificación realizadas por el DEPARTAMENTO NACIONAL DE PLANEACION -DNP-, las cuales evalúan las características físicas y de localización de la vivienda y su zona de influencia, se le ha asignado.

ESTRATO: 3 MEDIO-BAJO

SEGÚN DECRETO 754 DEL 14 de Diciembre de 1995

INFORMACIÓN GENERAL

Dirección:	K 4 B 36 66 74
Número Predial:	01070000008900150000000000
Matrícula Inmobiliaria :	290-25039

Válida únicamente para trámite ante las EMPRESAS DE SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS Y/O SECRETARIA DE HACIENDA.

Se expide a solicitud del interesado a los 10 días del mes de Marzo de 2025

Atentamente

CARLOS ALBERTO OSORIO DUQUE
Subsecretario de Planeacion Socioeconomica
Secretaría de Planeación Municipal

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en los periodos de **DICIEMBRE de 2024, ENERO y FEBRERO de 2025, SON CORRECTOS** y no serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, el cobro de los cargos fijos es correcto, garantizándole al usuario o suscriptor la disponibilidad del servicio en el momento que lo requiera, dando así cumplimiento a la legislación vigente, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: 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.”

Ley 505 de 1999. y 732 de 2002.

Artículo 150 de la Ley 142 de 1994. DE LOS COBROS INOPORTUNOS. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

Sentencia C 060 de 2005.

Ley 1176 de 2007. ARTÍCULO 4o. CERTIFICACIÓN DE LOS DISTRITOS Y MUNICIPIOS. Los municipios y distritos al momento de la expedición de la presente ley seguirán siendo los responsables de administrar los recursos del Sistema General de Participaciones para Agua Potable y Saneamiento Básico y de asegurar la prestación de los servicios de agua potable y saneamiento básico. En todo caso, deberán acreditar el cumplimiento de los requisitos

establecidos por el Gobierno Nacional, en desarrollo de los siguientes aspectos:

- a) Destinación y giro de los recursos de la participación para agua potable y saneamiento básico, con el propósito de financiar actividades elegibles conforme a lo establecido en el artículo 11 de la presente ley;
- b) Creación y puesta en funcionamiento del Fondo de Solidaridad y Redistribución de Ingresos;
- c) **Aplicación de la estratificación socioeconómica, conforme a la metodología nacional establecida (negrilla fuera de texto).**
- d) Aplicación de la metodología establecida por el Gobierno Nacional para asegurar el equilibrio entre los subsidios y las contribuciones para los servicios públicos domiciliarios de acueducto, alcantarillado y aseo.

“(...”).

Ley 142 de 1994. 14.8. ESTRATIFICACIÓN SOCIOECONÓMICA. Es la clasificación de los inmuebles residenciales de un municipio, que se hace en atención a los factores y procedimientos que determina la ley”

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por MIGUEL ANGEL CASTAÑO RAMIREZ identificado con C.C. No. 4602123 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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 MIGUEL ANGEL CASTAÑO RAMIREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 B # 36 B- 74 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MIGUEL ANGEL CASTAÑO RAMIREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1605435 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

ARTICULO 4o. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se interpondrán dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el artículo 154 y 159 de la Ley 142 de 1994. Sin embargo, para recurrir el suscriptor o usuario deberá acreditar el pago de las sumas que no han sido objeto de recurso, o del promedio del consumo de los últimos cinco períodos, 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 11 DE MARZO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269594-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SILVIO VILLEGAS** 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	269594-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	SILVIO VILLEGAS
Matrícula No	857920
Dirección para Notificación	MZ 20 A CS 06VILLA SANTANA DANUBIO

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 entienda 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. 4967100

Resolución No. 269594-52

DE: 11 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269594 de 21 DE FEBRERO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 21 DE FEBRERO DE 2025 el señor SILVIO VILLEGRAS identificado con C.C. No. 4441875, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269594 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 857920 Ciclo: 7 ubicada en: MZ 20 A CS 06 , Barrio VILLA SANTANA DANUBIO en los periodos facturados 2024-12,2025-1,2025-2

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 24 DE FEBRERO DE 2025 en la que participó el señor Silvio Villegas 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° 1115MMCCA17205AA el cual registra una lectura acumulada de **534 m³**. *Hace aproximadamente 3 años ocurrió un derrumbe, allí por este sector, la empresa de acueducto y alcantarillado tiene suspendido el servicio, por lo tanto la empresa optó por habilitar una red en la parte alta del sector, para que desde allí, los habitantes del sector colocarán unas mangueras y pudieran llevar el vital líquido a sus casas.*

Ahora bien, con relación al consumo facturado para los periodos de **DICIEMBRE de 2024, ENERO y FEBRERO se de 2025**, se registró promedios de **6 m³, 6 m³ y 7 m³** respectivamente, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **MEDIDOR FRENADO- SERVICIO DIRECTO**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Así las cosas, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los Periodos de **DICIEMBRE de 2024, ENERO y FEBRERO se de 2025**, ya que se debió facturar por Diferencia de lectura para el predio de matrícula **Nro 857920 por 0 m³**, siendo este un predio con el servicio suspendido por calamidad en el sector como se evidencia en la visita técnica, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al

predio en los periodos reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 857920** por la Empresa, respecto a los Periodos de **DICIEMBRE de 2024, ENERO y FEBRERO se de 2025, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Diciembre de 2024 de 6 m³ a 0 m³, Enero de 6 m³ a 0 m³ y Febrero de 2025 de 7 m³ a 0 m³**, actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-28075** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1	407	0	6	0	-11260	11260
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	407	0	7	0	14600	-14600
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2024-12	407	0	6	0	-8660	8660
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-2	407	0	7	0	-13136	13136
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-12	407	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	407	0	6	0	16271	-16271
AJUSTE A LA DECENA	2025-2	407	0	0	0	-3	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2024-12	407	0	6	0	12514	-12514
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-2	407	0	7	0	-10103	10103
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2024-12	407	0	6	0	-11260	11260
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2024-12	407	0	6	0	16271	-16271
AJUSTE A LA DECENA	2024-12	407	0	0	0	-2	2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	407	0	6	0	12514	-12514
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	407	0	0	-3	-5	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	407	0	7	0	18983	-18983
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1	407	0	6	0	-8660	8660
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-2	407	0	0	-3	0	-3

Por último, la Empresa le informa que ante la situación presentada en el sector, actualmente

esta inhabilitada la prestación del servicio a predios de este sector en forma individual.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: 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 SILVIO VILLEGRAS identificado con C.C. No. 4441875 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 SILVIO VILLEGAS enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 20 A CS 06 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SILVIO VILLEGAS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 857920 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 11 DE MARZO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269745-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **GILMA ORTIZ ARBOLEDA** 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	269745-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	GILMA ORTIZ ARBOLEDA
Matrícula No	24125
Dirección para Notificación	CL 3 ESTE # 1 A- 23CHARCO NEGRO

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 entienda 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. 4974148

Resolución No. 269745-52

DE: 11 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269745 de 25 DE FEBRERO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 25 DE FEBRERO DE 2025 el señor GILMA ORTIZ ARBOLEDA identificado con C.C. No. 42000413, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 269745 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 24125 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 3 ESTE # 1 A- 23 , Barrio CHARCO NEGRO en el periodo facturado de Febrero 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)

Considera este despacho importante aclararle al reclamante que es una apreciación indebida en cuanto a la responsabilidad frente a daños que se presenten en la domiciliaria de un predio, bien que se trate de la domiciliaria de acueducto y/o alcantarillado. Es entendible para el prestador que en el común de nuestros usuarios se tenga más que una percepción, existe la idea o creencia que los daños que se presentan del medidor hacia el exterior, es decir hasta donde se conecta un domicilio de la red principal o secundaria es responsabilidad de la Empresa, es más esa concepción jurídica incluso se conoce de reconocidos centros de atención comunitaria y de defensa de usuarios.

Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante cumplido No 392079536, si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matricula No 24125, correspondiente al predio ubicado en la CL 3 ESTE # 1 A- 23, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

Orden de trabajo:

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P. SUGERENCIA DE OPERACIONES CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO			<i>Julián Salas Jefe de Oficina</i> ORDEN DE TRABAJO	
				N.º DE ORDEN:	4942981
				IMPRESO EL:	12/11/2014 7:32:44 a. m.
				IMPRESO POR:	CAPITAN
303 - CAMBIO DE ACOMETIDA					
INFORMACIÓN DEL USUARIO			DATOS DEL MEDIDOR		
DIRECCIÓN DE USUARIO	TIPO DE USUARIO	TIPO MEDIDOR			
AVILA	INDUSTRIAL JAFRO	INDUSTRIAL			
FECHA DE SOLICITUD: 2014/09/24 11:36:31 a. m.	FECHA ATENCIÓN:	CLASE:			
CREACIÓN BILANZAS POR:	2014/11/24	TIPO:			
OBSERVACIONES RADICACIÓN					
ADVERTENCIA: LLEGARÁS SOLICITUD CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO - PREBIO CON CULLA Y CAJA DE INSPECCIÓN LISTAS, PARA FAVOR EFECTUAR REPOSICIÓN DE LA ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO DURANTE LA FIJO DENTRADA, VERSIÓN.					
CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO PAVIMENTO					
COLOCAS	TIPO DE VÍA	SELECCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1000000010	Acometida de alcantarillado en zona verde		1000000009	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L=2 m	
1000000014	Acometida de alcantarillado en Pavimento	X	1000000033	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L=5 m	
1000000015	Acometida de alcantarillado en Andén		1000000034	Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L=4 m	
1000000016	Acometida de alcantarillado en lazo de sección media				
REPARACIÓN O REPOSICIÓN PRINCIPAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO ANTES					
COLOCAS	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1000000017	Acometida de alcantarillado en zona verde 200 mm a 300 mm - Fase 2 zonas		1000000021	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L=2 m	
1000000018	Acometida de alcantarillado en 200 mm a 300 mm en Andén - Fase 2 zonas		1000000025	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L=3 m	
1000000019	Acometida de alcantarillado en 200 mm a 300 mm en Andén - Fase 2 zonas		1000000029	Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L=4 m	
REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO CALZADA					
50% PAVIMENTO					
COLOCAS	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
400	Caja De Inspección Domiciliaria, Incluye Tapas		1000000030	Reparación Acometida de Acometida en calzada sin pavimento L=2 m	
			1000000031	Reparación Acometida de Acometida en calzada sin pavimento L=3 m	
			1000000032	Reparación Acometida de Acometida en calzada sin pavimento L=4 m	
REPARACIONES VARIAS					
COLOCAS	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN	CÓDIGO	DESCRIPCIÓN	SELECCIÓN
1000000010	Acometida de alcantarillado en zona verde L=2 m		2000000001	Reparación Malla Lateral	
1000000020	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L=3 m		2000000002	Reparación Tapas Superior	
1000000021	Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L=4 m		2000000003	Reparación Placa de Roca Y Empedrado	
			2000000004	Demolición Y Construcción De Caja De Inspección Nueva	
OBSERVACIONES INSTALACIÓN					
<p>Plano en Vía 1,70x0,80m</p> <p>Se hizo reparación del alcantarillado del predio</p>					

	EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P. SUGERENCIA DE OPERACIONES CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO			ORDEN DE TRABAJO	
				N.º DE ORDEN:	4942981
				IMPRESO EL:	12/11/2014 7:32:44 a. m.
				IMPRESO POR:	CAPITAN
MATERIALES A LIQUIDAR AL MACM					
MATERIAL	UNIDADES	DIA	DIÁMETRO	CANTIDAD	
Almohadilla Doble					
Almohadilla negra					
Arena	F.L.			1.5	
Resingrante					
Cemento	F.L.			0.5	
Estrás					
Cuarzo					
Tapa formica					
Tubular					
Tubería Monofit			G1	2.m	
CERTIFICACIÓN					
<p>Yo, Julian Salas, en Zona M, con cc. 1005345261, notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación atiendo la presente orden de trabajo No. 4942981, bajo juramento afirmo que:</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.</p> <p>El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.</p>					
USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR			
Nombre: Julian Salas C.	Nombre: Julian Salas C.	Nombre: G. Pintor			
Nombre: Julian Salas C.	Nombre: Julian Salas C.	Nombre: G. Pintor			
EC:					

Ahora es de suma relevancia jurídica entender que las ejecuciones técnicas que realizan las Empresas de Servicios Públicos Domiciliarios, obedecen a una relación contractual entre el suscriptor y/o usuario y **en casos donde se está desperdiciando un bien social esencial como el agua potable, el interés particular debe ceder ante el general**, de allí que la Empresa bajo la premisa de la buena fe de que trata el artículo 83 de la

C.P de 1991 efectúa las reparaciones de daños que son reportados por usuarios determinados e indeterminados, pues es su responsabilidad cuidar el bien social que presta, y mitigar en la mayoría de los escenarios posibles su mal uso, o desperdicio, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto y alcantarillado de su vivienda, aunque no la haya reportado personalmente.

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación de la acometida de acueducto incluyendo la ruptura y la reposición del pavimento y del andén de la vivienda con matrícula 24125

Datos Radicación					
Proceso	CAMBIO DE ACOMETIDA	Predio	24125	Número	4542581
Fecha radicación	20/08/2024 11:25:35 a.m.	Vence	9/09/2024	Clase	ACOMETIDA ALCANTARILLADO
Observaciones	3202530510 - USUARIO SOLICITA CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO				
Datos Tarea					
Tarea actual	(303) EJECUTAR COBROS	Número ejecución	13111329		
Area	CARTERA	Responsable	*		
Fecha tarea	7/12/2024 6:32:05 a.m.	Vence	9/12/2024 7:31:00 a.m.	Realizo cobro	<input checked="" type="checkbox"/>
Num. cuotas	36	Vlr. cobro	3.923.868,00	Interes	0,75
Recurso					
Nombre					
Valor					
Vlr. SMLV					
Cantidad					
% Imp.					
Valor impuestos					
% IVA					
Valor Total					
Valor IVA					
1580300214 Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 l 3.269.890,00 2,515 1,00 20,00 653.978,00 0,00 3.923.868,00 0,00					
3.923.868					

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N° 392079536, por valor de \$3.923.868, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de Febrero de 2025 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No 24125 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por GILMA ORTIZ ARBOLEDA identificado con C.C. No. 42000413 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) GILMA ORTIZ ARBOLEDA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 3 ESTE # 1 A- 23 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: GILMA ORTIZ ARBOLEDA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 24125 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 11 DE MARZO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269792-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

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

Resolución No	269792-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE TRINIDAD PESCADOR MORALES
Matrícula No	455956
Dirección para Notificación	AV LA INDEPENDENCIA # 35 B - 18.RESTREPO

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 entienda 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. 4976593

Resolución No. 269792-52

DE: 11 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269792 de 27 DE FEBRERO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 27 DE FEBRERO DE 2025 el señor JOSE TRINIDAD PESCADOR MORALES identificado con C.C. No. 10077032, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269792 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 455956 Ciclo: 11 ubicada en: AV LA INDEPENDENCIA # 35 B - 18. CS 86, Barrio RESTREPO en el periodo facturado 2025-2

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE FEBRERO DE 2025 en la que participó la señora Martha guapacha como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO 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° P1915MMRAL116793AA el cual registra una lectura acumulada de **3538 m³**. ***Estando en el predio se encuentra el medidor registrando normal, el medidor está en la parte baja de la casa, el consumo es compartido para 4 apartastudios donde se revisan 2 y están buenas.***

Así las cosas, al revisar el histórico de lecturas en el sistema de información comercial, encontramos que se presentó **inconsistencia en la lectura reportadas para varios periodos**, lo que originó que se cobrara un consumo superior para los mismos, por lo tanto, se corrobora la lectura acumulada de **FEBRERO** por **3538 m³** y se establece la diferencia con lo facturado desde el periodo de Octubre de 2024, en que se registra la diferencia entre el consumo registrado y lo facturado, frente a la lectura correcta arroja una diferencia de **160 m³**, para estos periodos.

Es de aclarar que, el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del predio.

Por lo tanto, consideramos **PROCEDENTE** modificar los consumos facturados en el periodo de Febrero de 2024, reliquidando **por 18 m³** para este periodo, de acuerdo a la diferencia de

lectura correcta del inmueble y lo facturado en periodos anteriores, para dar así cumplimiento al inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “***La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hecho disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.***

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-172701** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	480	5	41	13559	111185	-97626
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-2	480	0	0	0	-5	5
AJUSTE A LA DECENA	2025-2	480	0	0	-2	-5	3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	480	5	41	10428	85512	-75083

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, numeral 2º: el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo “que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la

disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso.

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por JOSE TRINIDAD PESCADOR MORALES identificado con C.C. No. 10077032 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 JOSE TRINIDAD PESCADOR MORALES enviando citación a Dirección de Notificación:, AV LA INDEPENDENCIA # 35 B - 18. haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE TRINIDAD PESCADOR MORALES la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 455956 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 11 DE MARZO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269832-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MIGUEL GARCIA DIAZ** 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	269832-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	MIGUEL GARCIA DIAZ
Matrícula No	1639673
Dirección para Notificación	MZ 46 CS 8CORALES

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 entienda 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. 4979649

Resolución No. 269832-52

DE: 11 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269832 de 28 DE FEBRERO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE FEBRERO DE 2025 el señor MIGUEL GARCIA DIAZ identificado con C.C. No. 17166303, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 269832 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1639673 Ciclo: 11 ubicada en:MZ 46 CS 8 , Barrio CORALES en el periodo facturado 2025-2

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE MARZO DE 2025 en la que participó el señor Miguel García díaz como usuario del servicio público y JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA 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° P1615MMRSA90906AA el cual registra una lectura acumulada de 2463 m³. Se visita el predio el cual se le hace la debida revisión de las instalaciones y se encuentran en buen estado, no se evidencian posibles fugas o daños, se analiza medidor durante 5 minutos y este se encuentra en buen estado, con un correcto registro y funcionamiento.

Con relación a los consumos facturados para el periodo de **ENERO de 2025**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **CERRADO NO HAY LLAVES**, se procedió a generar facturación por consumo promedio por **23 m³** tomando como base para ese cobro el promedio de consumo predios con circunstancias similares, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios. "...Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén

en circunstancias similares, o con base en aforos individuales..." Artículo 146 de la Ley 142 de 1994. sin embargo, se evidencia que para el periodo de **Febrero de 2025**, se pudo obtener diferencia de lectura la cual registró un consumo de **38 m³**,

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante el periodo relacionado ENERO DE 2025, en el cual no fué posible leer lo registrado por el equipo de medida, se establece la diferencia de la lectura tomada en el periodo de febrero de 2025, por lo tanto, la diferencia en lo facturado durante este periodo y el consumo registrado por la Diferencia de lectura, entonces se afirma que a la diferencia existente entre la última lectura encontrada en **Febrero de 2025**, es por **38 m³**, de los que por promedio se facturaron **23 m³**, evidenciando con ello, una inconsistencia en los consumo registrado y facturado.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que el consumo a facturar a la matrícula **No. 1639673** por la Empresa, respecto al periodo de **FEBRERO de 2025 por 38 m³, no es el adecuado**, ya que se presentó una lectura acumulada, por lo cual, será objeto de reliquidación por parte de éste Departamento de la siguiente manera: **FEBRERO de 38 m³ a 15 m³**, de acuerdo a lo registrado por el equipo de medida, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-175111** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-2	421	0	0	-2	-3	1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-2	421	2	25	3184	39796	-36612
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	421	2	25	4171	52141	-47970
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-2	421	2	25	2449	30607	-28158
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-2	421	0	0	0	-1	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	421	2	25	5424	67796	-62372

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 149 de la ley 142 de 1994: "De la revisión previa. Al preparar las facturas, es obligación de las empresas investigar las desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Mientras se establece la causa, la factura se hará con base en la de períodos anteriores o en la de suscriptores o usuarios en circunstancias semejantes o mediante aforo individual; y al aclarar la causa de las desviaciones, las diferencias frente a los valores que se cobraron se abonarán o cargarán al suscriptor o usuario,

según sea el caso.

ARTÍCULO 150 de la ley 142 de 1994: "De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

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, numeral 2º: 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 MIGUEL GARCIA DIAZ identificado con C.C. No. 17166303 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MIGUEL GARCIA DIAZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 46 CS 8 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MIGUEL GARCIA DIAZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1639673 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 11 DE MARZO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269853-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

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

Resolución No	269853-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	ANGELICA MARIA BUENO OCAMPO
Matrícula No	1585058
Dirección para Notificación	CR 18 # 22- 15LORENA 2

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 entienda 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. 4979657

Resolución No. 269853-52

DE: 11 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269853 de 28 DE FEBRERO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 28 DE FEBRERO DE 2025 la señora ANGELICA MARIA BUENO OCAMPO identificado con C.C. No. 42137352, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269853 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1585058 Ciclo: 4 ubicada en:CR 18 # 22- 15 , Barrio LORENA 2 en los periodos facturados 2024-12,2025-1,2025-2

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 3 DE MARZO DE 2025 en la que participó el señor Rodrigo Camacho como usuario del servicio público y JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA 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° P1915MMRAL112813AA el cual registra una lectura acumulada de _____ m³. Se visita el predio reclamante el cual se le hace la debida revisión de las instalaciones y se encuentran en buen estado, se evidencia que en el local, se está viendo perjudicada por la poca presión del agua que ingresa al local dejándolos en algunas instalaciones sin servicio del agua, se analiza medidor durante 5 minutos y este se encuentra en buen estado y se evidencia posible fuga interna por qué el medidor se encuentra registrando con todas las llaves cerradas.

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo de los periodo de **FEBRERO DE 2025**, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual es de 7 m³.

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.

Con respecto a los meses de diciembre de 2024 y enero de 2025 se observa en el sistema de información comercial que se realizaron cobros por promedio ya que mediante visita con geófono programada por el grupo de previa se confirmó la existencia de la fuga de la cual la usuaria tenía conocimiento, sin embargo como se expuso anteriormente se le facturaron los períodos de diciembre de 2024 y enero de 2025 por el promedio histórico del predio que es 7 m³, por lo tanto estos no serán objeto de reliquidación.

Se genera orden de trabajo N 4995407 al grupo de crítica para que el período de marzo de 2025 se facture consumo por 7 m³, dando un lapso de tiempo para realizar las adecuaciones a las que hubiese lugar, no se aceptaran más reclamaciones por esta misma causa dado que la usuaria tiene conocimiento de los daños presentados en el predio desde meses anteriores.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los períodos de **FEBRERO DE 2024** al consumo promedio histórico del predio, el cual es de 7 m³.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-274094** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-2	408	7	43	8570	52644	-44074
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	408	7	43	18983	116609	-97626
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-2	408	7	43	11143	68449	-57306
AJUSTE A LA DECENA	2025-2	408	0	0	-3	0	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	408	7	43	14600	89683	-75083
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-2	408	0	0	-4	-2	-1

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: 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 ANGELICA MARIA BUENO OCAMPO identificado con C.C. No. 42137352 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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 a la señora ANGELICA MARIA BUENO OCAMPO enviando citación a Dirección de Notificación: CR 18 # 22- 15 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: ANGELICA MARIA BUENO OCAMPO la cancelación de

las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1585058 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 11 DE MARZO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269888-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **BOLIVAR 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	269888-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	BOLIVAR GOMEZ
Matrícula No	1836543
Dirección para Notificación	CR 4 # 24- 203EL COFRE

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 entienda 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. 4981576

Resolución No. 269888-52

DE: 11 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269888 de 3 DE MARZO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE MARZO DE 2025 el señor BOLIVAR GOMEZ identificado con C.C. No. 2470266, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269888 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1836543 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CR 4 # 24- 203 CR 4 #24-203 A. EL COFRE, Barrio EL COFRE en el periodo facturado 2025-2.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MARZO DE 2025 en la que participó el(la) señor(a) como usuario del servicio y JHON ALEXANDER VALLEJO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA52479AA el cual registra una lectura acumulada de **1615 m³**. **Se visita predio y se encuentra el medidor registrando normal, debajo de un triciclo, ahora se revisan las instalaciones de la casa y en momento de visita no se detectan fugas, así mismo la persona que atiende se niega a firmar.**

Así las cosas, y con relación a los consumos facturados para el periodo de **ENERO de 2025**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICIÓN - MEDIDOR TAPADO**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio de **9 m³** para el periodo, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Es de aclarar que, el usuario es responsable de propiciar las condiciones necesarias para el acceso del equipo técnico al equipo de medida, garantizando con ello un adecuado y correcto registro de las lecturas del consumo del predio.

“...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...”
Articulo 146 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en las lecturas del predio durante el periodo relacionado, en el cual no fué posible leer lo registrado por el equipo de medida, se establece la diferencia de la lectura tomada en el periodo de Octubre de 2024 con la lectura registrada antes de que se generará el inconveniente para tomar la lectura, por lo tanto, , entonces se afirma que a la diferencia existente entre la última lectura del periodo de **Diciembre de 2024** y la encontrada en **Febrero de 2024**, lo que nos da por **62 m³**, de los que **13 m³** se facturaron por promedio en **Enero**, dejando pendiente para facturar en el periodo de **Febrero por 49 m³**, para un total de **63 m³** que es la lectura acumulada registrada por el equipo de medida.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 1836543** por la Empresa, respecto al periodo de **FEBRERO de 2024** por **49 m³ SON CORRECTOS**, y no será modificado, por lo cual, **NO** se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos del Periodo reclamado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994**.

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

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 periodo 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 periodo 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 periodo la empresa cobrará el consumo medido.”

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

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

consumos anteriores.”

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: 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 BOLIVAR GOMEZ identificado con C.C. No. 2470266 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 BOLIVAR GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 24- 203 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: BOLIVAR GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1836543 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 11 DE MARZO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269895-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA OLINDE VERA COLORADO** 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	269895-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA OLINDE VERA COLORADO
Matrícula No	19606037
Dirección para Notificación	CS 276 APTO 420 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 entienda 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. 4982343

Resolución No. 269895-52

DE: 11 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269895 de 3 DE MARZO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE MARZO DE 2025 la señora MARIA OLINDE VERA COLORADO identificado con C.C. No. 42027829, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 269895 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19606037 Ciclo: 14 ubicada en:CS 276 APTO 4 AZUFRAL - CAIMALITO, Barrio 20 DE JULIO en el periodo facturado 2025-2

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MARZO DE 2025 en la que participó la señora Yessica Acevedo como usuario del servicio público y JHON ALEXANDER VALLEJO 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° P1515MMRSA76569AA el cual registra una lectura acumulada de 1176 m³. Previamente se llamó por vía telefónica a la reclamante y dice ser la propietaria y que en la casa habitan inquilinos, la dirección real es lote 274 casa 4 , al encontrar el predio se encuentra el medidor desde la vía principal hacia adentro, a una distancia de 20 mts aproximadamente de la casa , se revisan las instalaciones y no se detectan fugas, ahora según informa la usuaria que atiende que a mediados del mes de enero por intento de hurto del medidor dejaron sueltos los acoplos antes y después del mismo.

Siendo, así las cosas, y consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se ha facturado de la siguiente manera:

Periodos	Lectura Actual	Lectura Anterior	Diferencia	Consumo facturado	observacione:
----------	----------------	------------------	------------	-------------------	---------------

Febrero 2025	1127 m3	1101 m3	26 m3	53 m3	Se facturó 26 m ³ por de lectura más 27 m ³ acumulada que pendientes por facturar de enero de 202 146-ley142/94)
Enero 2025	1101 m3	1064 m3	37 m3	10 m3	Se facturó por difere lectura. (Art. 146-ley142/

Ahora bien, al verificar en el sistema de lectura los consumos generados por el predio, es evidente la causa del cobro elevado para el periodo de **Febrero de 2025**, ya que se contó con la siguiente facturación:

- *En el periodo de ENERO de 2025 se generó una diferencia de lectura de 37 m³, de los cuales se le facturaron 10 m³ por promedio, dejando así un consumo acumulado de 27 m³ pendientes por facturar, mientras se evidenciaba la causal del incremento en el consumo registrado.*
- *En el periodo de FEBRERO de 2025 se cobraron 26 m³ por diferencia de lectura más 27 m³ de agua acumulada que estaban pendientes por cobrar del mes enero de 2025.*

Una vez analizada la visita realizada y los consumos realizados se evidencia que el predio efectivamente presentó una fuga de carácter interno que afectó el consumo facturado en el periodo de febrero de 2025 el cual será objeto de reliquidación, **sin embargo, el periodo de enero de 2025 fue facturado por el promedio histórico del predio por lo tanto este no será reliquidado.**

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible adelante del medidor, afectó el consumo del periodo de **FEBRERO DE 2025** por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presentó

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **FEBRERO DE 2025 al consumo promedio histórico del predio, el cual es de 12 m³.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-84711** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons.	Cons.	Valor	Valor	Rebajado
----------	---------	--------	-------	-------	-------	-------	----------

			Liq.	Fact.	Liq.	Fact.	
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-2	408	12	13	-9611	-10412	801
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	408	12	53	25028	110539	-85512

FUNDAMENTOS LEGALES

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

ARTÍCULO 150 de la ley 142 de 1994:” De los cobros inoportunos. Al cabo de cinco meses de haber entregado las facturas, las empresas no podrán cobrar bienes o servicios que no facturaron por error, omisión, o investigación de desviaciones significativas frente a consumos anteriores. Se exceptúan los casos en que se compruebe dolo del suscriptor o usuario.

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, numeral 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 MARIA OLINDE VERA COLORADO identificado con C.C. No. 42027829 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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 a la señora MARIA OLINDE VERA COLORADO enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 276 APTO 4 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA OLINDE VERA COLORADO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19606037 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 11 DE MARZO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269865-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA CECILIA GIRALDO RESTREPO** 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	269865-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTHA CECILIA GIRALDO RESTREPO
Matrícula No	885343
Dirección para Notificación	CRA 18 E # 42 B - 352 VILLAS DEL JARDIN 3 CASA 14 SIN BARRIO

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 entienda 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. 4982345

Resolución No. 269865-52

DE: 11 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269865 de 3 DE MARZO DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE MARZO DE 2025 la señora MARTHA CECILIA GIRALDO RESTREPO identificado con C.C. No. 51667006, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269865 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 885343 Ciclo: 5 ubicada en:CR 13 # 46- 105 APTO 105 AV 30 AGOSTO, Barrio JARDIN DE VELEZ en los periodos facturados 2025-2,2025-1

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE MARZO DE 2025 en la que participó la señora Martha Cecilia Giraldo como usuario del servicio público y JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA 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° P1715MMRSA95833AA el cual registra una lectura acumulada de 149 m3. Se visita el predio reclamante el cual se le hace la debida revisión en las instalaciones y esta se encuentran en buen estado, no se evidencian posibles fugas ni daños, se analiza medidor durante 5 minutos y este se encuentra en buen estado, tiene un correcto registro y funcionamiento.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de ENERO DE 2025 se facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: REVISAR MEDIDOR, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 149 m3.

Por lo tanto, consideramos procedente modificar los consumo facturado en los periodo de **ENERO DE 2025**, el cual fue de 0 por diferencia de lectura, para dar así cumplimiento al inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: “*La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el*

consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario.”. Los cambios de velocidad y flujo dentro de las tuberías de agua producen una mezcla de esta con aire; que como resultado se observa un fenómeno de color blanco en ella. Esta es una ilusión óptica que no interfiere con las condiciones de calidad. En el momento que el aire es desalojado el agua vuelve a quedar transparente, y sus características físicas, químicas y microbiológicas no se han modificado.

Con respecto al periodo de febrero de 2025 se evidencia en el sistema de información comercial que se facturó por estricta diferencia de lectura y no será objeto de reliquidación alguna.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-113701** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-1	400	0	0	0	-4	4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	400	0	0	0	-5	5
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-1	400	0	14	0	26310	-26310
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-1	400	0	14	0	20235	-20235
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	400	0	14	0	29199	-29199
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	400	0	14	0	37966	-37966

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, numeral 2º: 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 MARTHA CECILIA GIRALDO RESTREPO identificado con C.C. No. 51667006 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO 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 a la señora MARTHA CECILIA GIRALDO RESTREPO enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 18 E # 42 B - 352 VILLAS DEL JARDIN 3 CASA 14 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: MARTHA CECILIA GIRALDO RESTREPO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 885343 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 11 DE MARZO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE



JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553

Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269917-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARTHA LUCIA TRIANA 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	269917-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	MARTHA LUCIA TRIANA GOMEZ
Matrícula No	19622174
Dirección para Notificación	CR 17 # 10-37 APTO 1601 TORRE EPICPINARES DE SAN MARTIN

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 entienda 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. 4982312

Resolución No. 269917-52

DE: 11 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269917 de 4 DE MARZO 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 4 DE MARZO DE 2025 la señora MARTHA LUCIA TRIANA GOMEZ identificado con C.C. No. 30295239, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269917 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19622174 Ciclo: 8 ubicada en:CR 17 # 10-37 APTO 1601 TORRE EPIC TORRE EPIC, Barrio PINARES DE SAN MARTIN en los periodos facturados de Enero y Febrero de 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE MARZO DE 2025 en la que participó JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H20VA042850 el cual registra una lectura acumulada de 138 m3. Con observacion: "**Se visita el predio reclamante el cual se le hace la debida revisión en las instalaciones y esta se encuentra en buen estado, no se evidencia posibles fugas o daños, se analiza medidor durante 5 minutos y este se encuentra registrando al revés**"

Con relación al consumo facturado, para el Periodo de ENERO Y FEBRERO de 2025 se registró 13 m3, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que el **medidor gira al revés**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro de predios en la misma circunstancia, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

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

similares, o con base en aforos individuales..." Articulo 146 de la Ley 142 de 1994.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error del sistema al facturar, ya que el promedio registrado para el predio de matrícula **Nro 19622174 es de 3 m³**, se establece entonces, que se presentó una anomalía en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados. Adicional a ello, se genera la solicitud **Nro 4996107** al Departamento de medición para se ponga el medidor de manera correcta.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 19622174** por la Empresa, respecto al período de **ENERO Y FEBRERO DE 2025 NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994**.

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

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-162449** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	490	3	13	6257	27113	-20857
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	490	3	13	8135	35254	-27118
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-2	490	3	13	5638	24431	-18793
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-1	490	3	13	4336	18790	-14454
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	490	0	0	-2	-5	2
	2025-2	490	0	0	-4	0	-4
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-2	490	0	0	-2	0	-2
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	490	3	13	6257	27113	-20857
AJUSTE A LA DECENA	2025-1	490	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	490	3	13	8135	35254	-27118
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-1	490	3	13	5638	24431	-18793

NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-2	490	3	13	4336	18790	-14454
-------------------------	--------	-----	---	----	------	-------	--------

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, numeral 2º: 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 MARTHA LUCIA TRIANA GOMEZ identificado con C.C. No. 30295239 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) MARTHA LUCIA TRIANA GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 # 10-37 APTO 1601 TORRE EPIC 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: MARTHA LUCIA TRIANA GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19622174 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 11 DE MARZO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269929-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LILIAM BEJARANO** 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	269929-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	NO PROCEDENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	LILIAM BEJARANO
Matrícula No	1497064
Dirección para Notificación	CL 101 # 16- 159RINCON DE LA PALMA

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 entienda 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. 4985398

Resolución No. 269929-52

DE: 11 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269929 de 4 DE MARZO 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 4 DE MARZO DE 2025 la señora LILIAM BEJARANO identificado con C.C. No. 38862526, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 269929 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1497064 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CL 101 # 16- 159 PORTERIA, Barrio RINCON DE LA PALMA en el periodo facturado de Febrero 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)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MARZO DE 2025 en la que participó el señor Humberto Medina como usuario del servicio y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 0915MMCEL102889AA el cual registra una lectura acumulada de 5758 m³. Con observación:**"Este medidor surte el área común. El cual se compone de portería, 2 sanitarios, 2 lavamanos, salón social, 1 sanitario, 1 lavaplatos, 2 llaves de poceta, todo lo anterior mencionado, se revisó y no existen fugas".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de FEBRERO DE 2025 ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio, el medidor presentó una diferencia de 47 m³, avanzó de 5703 a 5750 m³, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

En este orden de ideas se observa que la Empresa obró conforme al artículo 9 numeral 9.1 y artículo 146 de la Ley 142 de 1994, atendiendo que el consumo facturado es proporcional a la diferencia de lecturas arrojada por el medidor, siendo este el único testigo de dicho consumo, no estando la prestadora en obligación de reajustar lo facturado, o modificar dado que es el consumo demandado por el predio.

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

hacer un uso racional del servicio.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **FEBRERO DE 2025** es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, numeral 2º: 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 LILIAM BEJARANO identificado con C.C. No. 38862526 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) LILIAM BEJARANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 101 # 16- 159 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: LILIAM BEJARANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1497064 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 11 DE MARZO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269987-52 de 11 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **STEFANIA CONTRERAS MAZO** 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	269987-52
Fecha Resolución	11 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	PROCEDENTE PARCIALMENTE
Fecha del Aviso	20 DE MARZO DE 2025
Fecha de Desfijación	21 DE MARZO DE 2025
Nombre del Peticionario	STEFANIA CONTRERAS MAZO
Matrícula No	19640829
Dirección para Notificación	CL 106 # 13 - 75 TORRE 4 APTO 4132BELMONTE BAJO

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 entienda 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. 4990557

Resolución No. 269987-52

DE: 11 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269987 de 6 DE MARZO 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 6 DE MARZO DE 2025 la señora STEFANIA CONTRERAS MAZO identificado con C.C. No. 1088316321, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269987 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19640829 Ciclo: 14 ubicada en: CL 106 # 13 - 75 TORRE 4 APTO 4132 SENDEROS DE SAN SILVESTRE, Barrio BELMONTE BAJO en el periodo facturado 2025-2,2025-1.

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 10 DE MARZO DE 2025 en la que participó la señora Stefania Contreras como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H23VA850288 el cual registra una lectura acumulada de 41 m3. Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven tres personas, predio recién habitado".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. 19640829, se ha facturado de la siguiente manera:

Períodos 2025	Lectura actual	Lectura anterior	Diferencia	Consumo Facturado	Observación
Febrero	36 m3	6 m3	0 m3	36 m3	consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94)
Enero	6 m3	7 m3	0 m3	7 m3	consumo por promedio (Art. 146-Ley 142/94)

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo **ENERO Y FEBRERO DE 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio,

- para el periodo de enero de 2025, el equipo de medida avanzó (**7 m3 a 6 m3**), arrojando una diferencia de lectura de 1 m3, tiene la observación gira al revés y se facturo 7 m3 de consumo promedio, pero fue una mala lectura, por ende, se reliquida el periodo facturado a 0 m3.

- para el periodo de febrero de 2025, el equipo de medida avanzó (**6 m³ a 36 m³**), arrojando una diferencia de lectura de 36 m³, en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.



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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **FEBRERO DE 2025, ES CORRECTO** y no será modificado, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida, se reliquida el periodo de enero de 2025 a 0 m³.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de -53301 detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA	2025-1	421	0	0	-3	-1	-1
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-1	421	0	7	0	11143	-11143
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	421	0	0	-4	0	-4
CONSUMO	2025-1	421	0	7	0	14600	-14600

ACUEDUCTO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	421	0	7	0	18983	-18983
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-1	421	0	7	0	8570	-8570

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, numeral 2º: 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 STEFANIA CONTRERAS MAZO identificado con C.C. No. 1088316321 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) STEFANIA CONTRERAS MAZO enviando citación a Dirección de Notificación: CL 106 # 13 - 75 TORRE 4 APTO 4132 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: STEFANIA CONTRERAS MAZO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19640829 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 11 DE MARZO DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: learagon

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