**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. 269819-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUZ ANGELY SANTA BARCO** 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** | **269819-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | LUZ ANGELY SANTA BARCO |
| Matrícula No | 1823558 |
| Dirección para Notificación | MZ 6 CS 2LUIS ALBERTO DUQUE |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Visita No. 4977187

# Resolución No. 269819-52

DE: 13 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269819 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 la señora LUZ ANGELY SANTA BARCO identificado con C.C. No. 42147408, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 269819 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1823558 Ciclo: 6 ubicada en la dirección: MZ 6 CS 2 , Barrio LUIS ALBERTO DUQUE 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 3 DE MARZO DE 2025 en la que participó la señora Olga Liliana como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL135763AA el cual registra una lectura acumulada de ***492 m3. Este medidor surte predio de 2 pisos, se reviso el 1 piso y no existen fugas, no se pudo revisar el 2 piso, ya que en el momento de la visita, se encuentra solo, se observa medidor durante 5 minutos y este registra.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas **completa** y corroborar la situación referenciada en la solicitud, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el acceso al predio establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas el sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **FEBRERO de 2024,** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta 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 **29 m$^3$**, en el Periodo de **Febrero de 2025** avanzó de **449 m$^3$ a 478 m$^3$**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita tecnica, así:

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.

***Es de aclarar que, el usuario debe hacer revisión periódica de las instalaciones hidráulicas del predio, ya que <u>los consumos generados por fugas y daños visibles son responsabilidad del usuario</u> 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, SON CORRECTOS** y **NO** serán modificados, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

Cabe aclarar que, después del usuario corroborar la ausencia de fugas externas y de persistir los consumos, la Empresa a la fecha con la imposibilidad de prestar el servicio de geófono, le informamos al usuario que debe solicitar la **<u>Revisión con Geófono de manera particular</u>**, que le permita ubicar la posible fuga interna, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en el consumo, y así, <u>aportando las pruebas fehacientes si hay una posible fuga interna, con lo cual, se procederá a hacer los ajustes y modificaciones a los periodos reclamados.</u>

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

*su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."*

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

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUZ ANGELY SANTA BARCO identificado con C.C. No. 42147408 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora LUZ ANGELY SANTA BARCO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 6 CS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: LUZ ANGELY SANTA BARCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1823558 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 13 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. 269934-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CLAUDIA FAJARDO** 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** | **269934-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | CLAUDIA FAJARDO |
| Matrícula No | 1906668 |
| Dirección para Notificación | CL 82 A # 32- 40 MZ 18 CS 10ALTAVISTA |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Visita No. 4982692

**Resolución No. 269934-52**

DE: 13 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269934 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 CLAUDIA FAJARDO identificado con C.C. No. 59806827, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269934 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1906668 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: CL 82 A # 32- 40 MZ 18 CS 10 , Barrio ALTAVISTA 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 calificación.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 12 DE MARZO DE 2025 FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ 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° 039549-2012 el cual registra una lectura acumulada de 1287 m3. Se llama al teléfono de la usuaria, la cual no contesta, se visita predio y se observa en terreno, que se encuentra solo. Se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.

**Es necesario aclarar que para la Empresa fue imposible realizar la revisión técnica de las instalaciones hidráulicas, por lo cual, se recuerda al usuario o suscriptor que en próximas oportunidades, cuando para brindar una respuesta eficiente y oportuna a su reclamación se requiera de visitas técnicas, debe establecer y efectuar el cumplimiento de la hora y el lugar establecidos para tal efecto, para que se pueda realizar las revisiones técnicas correspondientes a las instalaciones del inmueble.**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de 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, el medidor presentó una diferencia de lectura en ENERO 7 m3, avanzó de 1264 m3 a 1275 m3 Y EN FEBRERO registró consumo 6 m3, avanzó de 175 m3 a 1281 m3, 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.

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de **ENERO Y FEBRERO DE 2025,** reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CLAUDIA FAJARDO identificado con C.C. No. 59806827 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 CLAUDIA FAJARDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 82 A # 32- 40 MZ 18 CS 10 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: CLAUDIA FAJARDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1906668 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 13 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. 269942-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ROSMIRA OSORIO ALVAREZ** 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** | **269942-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | ROSMIRA OSORIO ALVAREZ |
| Matrícula No | 469510 |
| Dirección para Notificación | MZ 24 LT 331LENINGRADO I |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Visita No. 4988494

**Resolución No. 269942-52**

DE: 13 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269942 de 5 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 5 DE MARZO DE 2025 el señor ROSMIRA OSORIO ALVAREZ identificado con C.C. No. 42059257, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 269942 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 469510 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 24 LT 331 , Barrio LENINGRADO I en el periodo facturados 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 12 DE MARZO DE 2025 en la que participó la señora Rosmira Osorio como usuario del servicio y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1315MMCEL35393AA el cual registra una lectura acumulada de 2118 m3. "Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, no fugas, medidor no registra consumo con llaves cerradas".

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **469510***,* se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2024/2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---|---|---|---|---|---|
| **Febrero** | 2113 m3 | 2110 m3 | 3 m3 | 91 m3 | consumo por diferencia más 88 m3 pendiente del periodo de diciembre de 2024. (Art. 146-Ley 142/94) |
| **Diciembre** | 2092 m3 | 1997 m3 | 95 m3 | 7 m3 | Consumo promedio (Art. 146-Ley 142/94) |

Una vez analizado el sistema comercial se verificó que el predio cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado **el Medidor No. P1315MMCEL35393AA,** el cual presenta una lectura acumulada 2118 m3.

Se procedió a revisar 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 y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

Teniendo en cuenta que se presentó desviación significativa del consumo en el periodo de diciembre de 2024 el medidor registro 95 m3 y la empresa facturó consumo promedio del predio de 7 m3, dejando pendiente por facturar 88 m3, para el periodo de febrero de 2025 el medidor registro 3 m3 por diferencia de lectura más 88 m3 de consumo pendiente por facturar del periodo de diciembre de 2024, para un total de 91 m3 facturados.

El grupo de previa a la facturación debido al aumento del consumo envió visita de terreno con el fin de investigar la causa del aumento, el cual dejo como observación en el acta de revisión, "Predió solo medidor no registra puerta dorada fachada beige".

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. 469510,** La Empresa, respecto al período **FEBRERO DE 2025, SON CORRECTOS**, ya que la empresa facturó por consumo promedio o diferencia de lectura más el consumo de agua acumulada, por lo cual no serán objeto de reliquidación, alguna por parte de éste Departamento, ya que la Empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

**FUNDAMENTOS LEGALES**

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

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

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

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

***Artículo 90 de la Ley 142 de 1994, númeral 2°:*** *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
*La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente del suministro. aquellos denominados costos fijos de clientela, entre los cuales se incluyen los*

*gastos adecuados de administración, facturación, medición y los demás servicios permanentes que, de acuerdo a definiciones que realicen las respectivas comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."*

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por ROSMIRA OSORIO ALVAREZ identificado con C.C. No. 42059257 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) ROSMIRA OSORIO ALVAREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 24 LT 331 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: ROSMIRA OSORIO ALVAREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 469510 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 13 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**

**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. 269949-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALEXANDER DIAZ BELTRAN** 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** | **269949-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | ALEXANDER DIAZ BELTRAN |
| Matrícula No | 223602 |
| Dirección para Notificación | CR 4 # 22- 49SAN JORGE |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

**Resolución No. 269949-52**

DE: 13 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269949 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:**

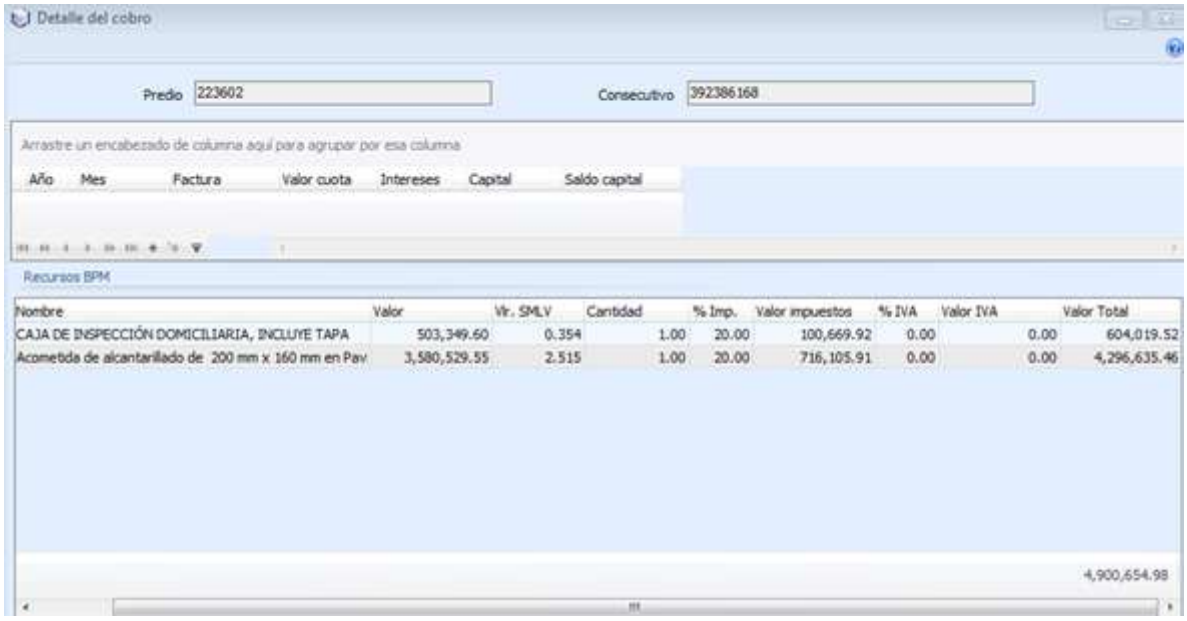
Que en fecha 27 DE FEBRERO DE 2025 el señor ALEXANDER DIAZ BELTRAN identificado con C.C. No. 10137996, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269949 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 223602 Ciclo: 2 ubicada en la dirección: CR 4 # 22- 49 , Barrio SAN JORGE 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, 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 hacía 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 de acuerdo a su solicitud se observa que el concepto facturado reclamado se debe al mantenimiento correctivo realizado por el daño en la acometida del alcantarillado presentado en el predio y reportado por la usuaria como fuga en la vía, por lo tanto, se corrobora que los cobros generados a la matrícula **N° 223602** corresponden a dicha **INSTALACIÒN DOMICILIARIA** e **IVA,** y dichos cobros son ejecutados con los cumplidos Nro. 392386168 respectivamente y se evidencian como acuerdos de pago, con un valor total de **$ 4.900.654,98 pesos,** de lo cual, la instalación Domiciliara por el daño en la conexión del predio, fue diferida a 6 cuotas, cobros de los cuales, ya se han facturado 1 cuota, se comparte la información de dicho cobro, valor, cantidades, impuestos y cuotas.

De igual modo, a continuación, se comparte la información de los detalles anteriormente descritos, su valor, cantidad e impuestos.



Detalle del cobro

Predio 223602 Consecutivo 392386168

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

| Año | Mes | Factura | Valor cuota | Intereses | Capital | Saldo capital |
|---|---|---|---|---|---|---|

Recursos BPM

| Nombre | Valor | Vr. SMLV | Cantidad | % Imp. | Valor impuestos | % IVA | Valor IVA | Valor Total |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CAJA DE INSPECCIÓN DOMICILIARIA, INCLUYE TAPA | 503,349.60 | 0.354 | 1.00 | 20.00 | 100,669.92 | 0.00 | 0.00 | 604,019.52 |
| Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en Pav | 3,580,529.55 | 2.515 | 1.00 | 20.00 | 716,105.91 | 0.00 | 0.00 | 4,296,635.46 |

4,900,654.98

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 desperdició, como fue en el caso en particular una fuga en la acometida de alcantarillado, **y el suscriptor y/o usuario es** el responsable de la reparación ejecutada en la acometida de acueducto de su vivienda.

De acuerdo con la información anteriormente relacionada, es claro que, el procedimiento de Instalación Domiciliaria, en referencia a lo que se requirió para el mantenimiento correctivo, por ende, los trabajos realizados y elementos requeridos se efectuaron en por dañó en la conexión de la acometida del predio reclamante **No. 223602** que es de propiedad del usuario, es decir, los costos deben ser asumidos por el propietario, en los términos de los **artículos *2.3.1.3.2.3.17 y ARTÍCULO 2.3.1.3.2.4.18 del Decreto 1077 de 2015.***

De igual forma, se solicita información a la Subgerencia de Operaciones, de lo cual su equipo técnico, informa que:

**Dando respuesta al reclamo No. 269949 sobre la inconformidad por los cobros facturados a la matrícula N° 223602 y reconocimiento del valor de las tapas de acueducto compradas; tras revisión se informa:**

1. **En el predio mencionado se realizó reparación de acometida de alcantarillado**

**con la OT 4715993.**

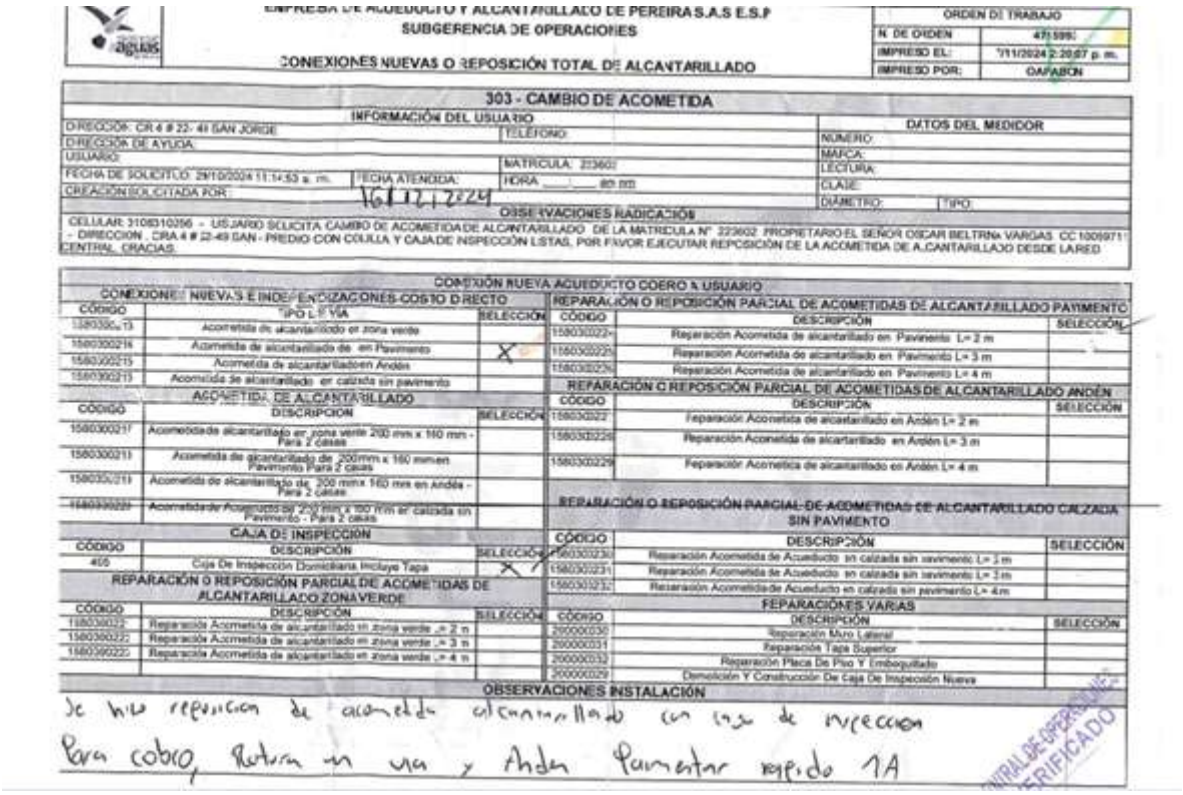
**2. Los ítems cobrados corresponden a la orden de trabajo. Conforme se ve en el registro fotográfico la reposición de pavimentos se realizó.**

**Respecto a las tapas de acueducto, se informa que al parecer durante el proceso de demolición fueron retiradas y el personal que reparó acometida no las tenía y por tanto el usuario las compró para instalarlas.**

**3. Se anexa orden de trabajo y registro fotográfico.**

**En consecuencia, el cumplido de las órdenes de trabajo 4715993 es válido. Se recomienda iniciar proceso de reposición del valor de las tapas de acueducto mencionadas en el numeral 2 de la petición.**

Se adjunta la Orden de Trabajo realizada en terreno, así:



EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES
CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO

| ORDEN DE TRABAJO | |
|---|---|
| N. DE ORDEN | 4715993 |
| IMPRESO EL: | 7/11/2024 2:20:07 p. m. |
| IMPRESO POR: | DAFABON |

**303 - CAMBIO DE ACOMETIDA**

INFORMACIÓN DEL USUARIO
DIRECCIÓN: CR 4 # 22- 49 SAN JORGE — TELÉFONO:
DIRECCIÓN DE AYUDA:
USUARIO: — MATRÍCULA: 223602
FECHA DE SOLICITUD: 29/10/2024 11:14:53 a. m. — FECHA ATENDIDA: — HORA: 80 000
CREACIÓN SOLICITADA POR: 16/12/2024

DATOS DEL MEDIDOR
NÚMERO:
MARCA:
LECTURA:
CLASE:
DIÁMETRO: — TIPO:

OBSERVACIONES RADICACIÓN
CELULAR: 3108310256 - USUARIO SOLICITA CAMBIO DE ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO DE LA MATRICULA N° 223602 PROPIETARIO EL SEÑOR OSCAR BELTRAN VARGAS CC 1009971 - DIRECCIÓN , CRA 4 # 22-49 SAN - PREDIO CON COLILLA Y CAJA DE INSPECCIÓN LISTAS, POR FAVOR EJECUTAR REPOSICIÓN DE LA ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO DESDE LA RED CENTRAL. GRACIAS.

CONEXIÓN NUEVA ACUEDUCTO CORO A USUARIO

CONEXIONES NUEVAS E INDEMNIZACIONES COSTO DIRECTO

| CÓDIGO | TIPO LA VIA | SELECCIÓN |
|---|---|---|
| 158030215 | Acometida de alcantarillado en zona verde | |
| 158030216 | Acometida de alcantarillado de en Pavimento | X |
| 158030215 | Acometida de alcantarillado en Andén | |
| 158030213 | Acometida de alcantarillado en calzada sin pavimento | |

ACOMETIDA DE ALCANTARILLADO

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | SELECCIÓN |
|---|---|---|
| 158030217 | Acometida de alcantarillado en zona verde 200 mm x 160 mm - Para 2 casas | |
| 158030211 | Acometida de alcantarillado de 200mm x 160 mm en Pavimento Para 2 casas | |
| 158030211 | Acometida de alcantarillado de 200 mm x 160 mm en Andén - Para 2 casas | |
| 158030223 | Acometida de Acueducto de 200 mm x 160 mm en calzada sin Pavimento - Para 2 casas | |

CAJA DE INSPECCIÓN

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | SELECCIÓN |
|---|---|---|
| 400 | Caja De Inspección Domiciliaria Incluye Tapa | X |

REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO ZONA VERDE

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | SELECCIÓN |
|---|---|---|
| 158030221 | Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 2 m | |
| 158030222 | Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 3 m | |
| 158030223 | Reparación Acometida de alcantarillado en zona verde L= 4 m | |

REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO PAVIMENTO

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | SELECCIÓN |
|---|---|---|
| 158030222 | Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 2 m | |
| 158030223 | Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 3 m | |
| 158030224 | Reparación Acometida de alcantarillado en Pavimento L= 4 m | |

REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO ANDÉN

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | SELECCIÓN |
|---|---|---|
| 158030222 | Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 2 m | |
| 158030223 | Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 3 m | |
| 158030229 | Reparación Acometida de alcantarillado en Andén L= 4 m | |

REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL DE ACOMETIDAS DE ALCANTARILLADO CALZADA SIN PAVIMENTO

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | SELECCIÓN |
|---|---|---|
| 158030230 | Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 2 m | |
| 158030231 | Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 3 m | |
| 158030232 | Reparación Acometida de Acueducto en calzada sin pavimento L= 4 m | |

REPARACIONES VARIAS

| CÓDIGO | DESCRIPCIÓN | SELECCIÓN |
|---|---|---|
| 200000030 | Reparación Muro Lateral | |
| 200000031 | Reparación Tapa Superior | |
| 200000032 | Reparación Placa De Piso Y Embaquillado | |
| 200000029 | Demolición Y Construcción De Caja De Inspección Nueva | |

OBSERVACIONES INSTALACIÓN
Se hizo reposicion de acometida alcantarillado con caja de inspeccion
Para cobro, Retiro en via y Anden Pavimentar repisado 1A

VERIFICADO

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P.
SUBGERENCIA DE OPERACIONES

CONEXIONES NUEVAS O REPOSICIÓN TOTAL DE ALCANTARILLADO

| ORDEN DE TRABAJO | |
|---|---|
| N. DE ORDEN: | 4715993 |
| IMPRESO EL: | 7/11/2024 2:20:07 p. m. |
| IMPRESO POR: | OAPA804 |

MATERIALES A LIQUIDAR ALMACÉN

| MATERIAL | UNIDADES | DIÁMETRO | CANTIDAD |
|---|---|---|---|
| Alambre Dulce | | | |
| Alambre negro | | | |
| Arena | pt | | 30 |
| Bisagrante | und | | 2 |
| Cemento | BL | | 2,5 |
| Esterilla | und | | 0,5 |
| Cuartón | | | |
| Tabla formaleta | | | |
| Triturado | pt | | 30 |
| Tubería Novafort | | 6" | 8 metros |

CERTIFICACIÓN

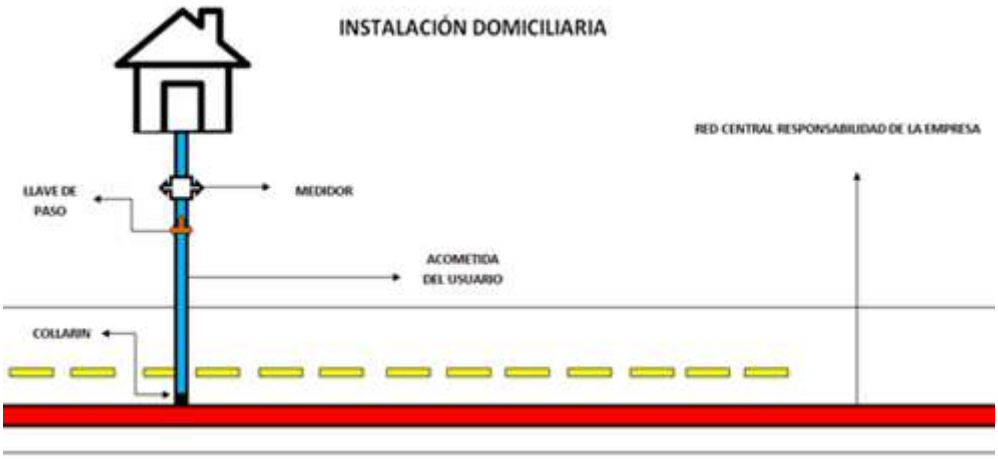
Yo Johan Sebastian Garcia, con cc 1093748861, notifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo asignación atendí la presente orden de trabajo No 4715993 bajo juramento afirmo que:

X 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 instalacion.
___ El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

| USUARIO | INSTALADOR | SUPERVISOR |
|---|---|---|
| Firma: | Firma: Johan Sebastian Garcia M | Firma: |
| Nombre: | Nombre: Johan Sebastian Garcia M | Nombre: Fabian Perez R |
| CC: | | |

Se establece entonces con la **OT 4715993,** que se atendió el daño en la acometida de alcantarillado presentado en el predio, en referencia a la realización del proceso y los recursos allí utilizados para llevarlo a cabo.

Por otro lado, se debe resaltar que los usuarios tienen una percepción equivocada sobre responsabilidad de las redes de la Empresa y la acometida de los usuarios. Sin embargo, es importante aclarar que la acometida de acueducto **es la *derivación de la red local de acueducto que se conecta al registro de corte en el inmueble*,** siendo ésta la que alimenta el predio y por lo tanto la acometida y sus accesorios corre bajo la responsabilidad del **usuario o suscriptor**, puesto que los costos que asume la Empresa son los ocasionados en las redes de distribución o redes matrices y **en concordancia se encontró que los materiales utilizados efectivamente corresponden a un diámetro ½" propio de las viviendas,** como se procede ilustrar en la siguiente imagen:



Se le aclara al usuario que estos servicios son adicionales y no está incluidos en la estructura tarifaria, razón por la cual se cobran independiente de los consumos y cargos fijos, cuyos valores fueron fijados mediante directiva emitida por la Gerencia teniendo en cuenta los precios del mercado y los costos en que incurre la Empresa al ejecutar la obra civil, por tanto, no es una decisión que toma al funcionario que realiza la reparación, razón por la cual los valores objeto de reclamo no será modificados.

Cabe anotar que, ante pruebas fehacientes de la causa del daño presentado, es el usuario responsable de la acometida del predio y los accesorios de la misma.

No obstante, es evidente que los valores facturados por la Empresa y los procedimientos por Instalación Domiciliaria en el predio **SON CORRECTOS** ya que se está efectuando un mantenimiento Correctivo por daño en la acometida de alcantarillado con los recursos necesarios para ello, por lo cual, este departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por la señora ALEXANDER DIAZ BELTRAN, por lo tanto, los valores facturados NO serán objeto de modificación, actuando según 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**

***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.*

***<u>El costo de reparación o reposición de las acometidas</u>*** *y medidores* ***<u>estará a cargo de los suscriptores o usuarios</u>****, 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)*

***Artículo 135 de la ley 142 de 1994**. De la propiedad de las conexiones domiciliarias. La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no 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.*

*Sin perjuicio de las labores propias de mantenimiento o reposición que sean necesarias para garantizar el servicio, las empresas no podrán disponer de las conexiones cuando fueren de propiedad de los suscriptores o usuarios, sin el consentimiento de ellos.*

*Lo aquí dispuesto no impide que se apliquen los procedimientos para imponer a los propietarios las servidumbres o la expropiación, en los casos y condiciones previstos en 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 ALEXANDER DIAZ BELTRAN identificado con C.C. No. 10137996 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor ALEXANDER DIAZ BELTRAN enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 4 # 22- 49 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: ALEXANDER DIAZ BELTRAN la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 223602 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 13 DE MARZO DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269976-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MIRIAM ROSA CARVAJAL** 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** | **269976-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MIRIAM ROSA CARVAJAL |
| Matrícula No | 377242 |
| Dirección para Notificación | CARRERA 15 160 60GALICIA |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Visita No. 4991628

**Resolución No. 269976-52**

DE: 13 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269976 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 MIRIAM ROSA CARVAJAL identificado con C.C. No. 34052140, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269976 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 377242 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CARRERA 15 160 60 CARRERA 15 160 60, Barrio GALICIA 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 calificación.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE MARZO DE 2025 en la que participó el señor Jairo Bolívar como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1915MMRSA114633AA el cual registra una lectura acumulada de 595 m3. Fuga externa en la ducha del apartamento de al lado, este medidor mide para dos apartamentos cada uno con baño y viven dos por apartamento.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de 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, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario, el medidor presentó una diferencia ENERO DE 2025 de 16 m3, avanzó de 552 a 568 m3 y en febrero registró un consumo de 16 m3 avanzó de 568 m3 a 584 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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 ENERO Y FEBRERO DE 2025 es correcto y no será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas perceptibles o visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MIRIAM ROSA CARVAJAL identificado con C.C. No. 34052140 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 MIRIAM ROSA CARVAJAL enviando citación a Dirección de Notificación:, CARRERA 15 160 60 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: MIRIAM ROSA CARVAJAL la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 377242 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 13 DE MARZO DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269985-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA EUGENIA OLIVEROS** 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** | **269985-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MARIA EUGENIA OLIVEROS |
| Matrícula No | 507251 |
| Dirección para Notificación | VIA LA.VIRGINIANUEVO CAIMALIITO |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Visita No. 4991624

**Resolución No. 269985-52**

DE: 13 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269985 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 MARIA EUGENIA OLIVEROS identificado con N.I.T. No. 42021256, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 269985 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 507251 Ciclo: 14 ubicada en:VIA LA.VIRGINIA Casa 28 CAIMALITO CENTRO, Barrio NUEVO CAIMALIITO en los periodos facturados, 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 10 DE MARZO DE 2025 en la que participó la señora María Eugenia 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° P1915MMRAL114282AA el cual registra una lectura acumulada de 735 m3. Hace 1 mes y medio se reparó fuga interna en el piso de la sala.

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible adelante del medidor, afectó el consumo de los periodos de ENERO Y FEBRERO DE 2025 por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presentó, la cual fue ya reparada.

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 ENERO Y FEBRERO DE 2025 al consumo promedio histórico del predio, el cual es de 8 m3.

se anexó evidencia fotografica de la reparación.

Fecha: 10/03/2025
Hora: 11:14:05
Latitud: 4.882695
Longitud: -75.87346
Dirección: 4°52'58.0"N 75°52'21.8"W
Pereira, Risaralda

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-227667** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-1 | 408 | 8 | 13 | -6407 | -10412 | 4004 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-1 | 408 | 8 | 79 | 16685 | 164766 | -148081 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-2 | 408 | 8 | 13 | -6407 | -10412 | 4004 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-2 | 408 | 0 | 0 | 0 | -3 | 3 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-2 | 408 | 8 | 50 | 16685 | 104283 | -87597 |

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la

Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S. E.S.P.

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARIA EUGENIA OLIVEROS identificado con N.I.T. No. 42021256 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 EUGENIA OLIVEROS enviando citación a Dirección de Notificación:, VIA LA.VIRGINIA 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 EUGENIA OLIVEROS la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 507251 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 13 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. 269988-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **PABLO LEUDO SANBCHEZ** 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** | **269988-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | PABLO LEUDO SANBCHEZ |
| Matrícula No | 19606997 |
| Dirección para Notificación | BL 57 APTO 5744MIRADOR DE LLANO GRANDE |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Visita No. 4991626

**Resolución No. 269988-52**

DE: 13 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269988 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 el señor PABLO LEUDO SANBCHEZ identificado con C.C. No. 11706230, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269988 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19606997 Ciclo: 6 ubicada en:BL 57 APTO 5744 MIRADOR DE LLANO GRANDE VIPA, Barrio MIRADOR DE LLANO GRANDE 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 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° A14FA659306 el cual registra una lectura acumulada de 536 m3. Se llama al teléfono del usuario, el cual manifiesta, que no está cerca del predio reclamante.Ademas argumenta, que el predio se encuentra desocupado, se visita predio y se averigua con los residentes del bloque, los cuales manifiestan que dicho predio se encuentra desocupado, se observa medidor durante 5 minutos y este no registra.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **FEBRERO DE 2025** 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 536 m3, se encuentra desocupado.

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 en los periodos de **FEBRERO DE 2025** es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se

reliquidan los 4 m3 facturados, el cobro del cargo fijo es correcto.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-11821** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-2 | 414 | 0 | 4 | 0 | -3204 | 3204 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-2 | 414 | 0 | 4 | 0 | 8343 | -8343 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2025-2 | 414 | 0 | 4 | 0 | -4165 | 4165 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-2 | 414 | 0 | 4 | 0 | 10847 | -10847 |

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por PABLO LEUDO SANBCHEZ identificado con C.C. No. 11706230 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 al señor PABLO LEUDO SANBCHEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, BL 57 APTO 5744 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: PABLO LEUDO SANBCHEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19606997 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 13 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. 269991-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FRANCY YORLAI TUAICA** 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** | **269991-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | FRANCY YORLAI TUAICA |
| Matrícula No | 19612856 |
| Dirección para Notificación | CRA 15 A # 149 - 95 MZ 1 CS 9GALICIA |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Visita No. 4991616

**Resolución No. 269991-52**

DE: 13 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269991 de 7 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 7 DE MARZO DE 2025 la señora FRANCY YORLAI TUAICA identificado con C.C. No. 1061369776, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 269991 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19612856 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CRA 15 A # 149 - 95 MZ 1 CS 9 CONJUNTO CERRADO CASAS DEL CAMPO, Barrio GALICIA 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 10 DE MARZO DE 2025 en la que participó la señora Francy Rojas como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA93108AA el cual registra una lectura acumulada de 820 m3. Instalaciones del predio en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven cinco personas antes eran tres.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de DICIEMBRE 2024, 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, el medidor presentó EN DICIEMBRE 2024 una diferencia de 26 m3, avanzó de 717 a 743 m3, ENERÓ arrojó un consumo de 32 m3 avanzó de 743 m3 a 775 m3 y FEBRERO avanzó de 775 m3 a 803 m3 para un consumo de 28 m3, 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.

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de **DICIEMBRE 2024, ENERO Y FEBRERO DE 2025,** reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **DICIEMBRE 2024, ENERO Y 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, númeral 2°:*** *el numeral 90.2 dispone que es posible incluir el cobro de un cargo fijo "que refleje los costos económicos involucrados en garantizar la disponibilidad permanente del servicio para el usuario, independientemente del nivel de uso*
*La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente*

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por FRANCY YORLAI TUAICA identificado con C.C. No. 1061369776 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 FRANCY YORLAI TUAICA enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 15 A # 149 - 95 MZ 1 CS 9 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: FRANCY YORLAI TUAICA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19612856 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 13 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. 270009-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

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

| | |
|---|---|
| **Resolución No** | **270009-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MARTHA LOPEZ |
| Matrícula No | 1720747 |
| Dirección para Notificación | CALLE 67 # 26 - 106SAN FERNANDO |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Visita No. 4991618

**Resolución No. 270009-52**

DE: 13 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270009 de 7 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 7 DE MARZO DE 2025 la señora MARTHA LOPEZ identificado con C.C. No. 42067131, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270009 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1720747 Ciclo: 10 ubicada en:CL 77 B # 30- 31 ., Barrio CAMPO ALEGRE 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 el señor Jorge hernan Aguirre como usuario del servicio público y JHON FERNANDO RENDÓN como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° H23VA596485 el cual registra una lectura acumulada de 190 m3. Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado, medidor registra consumo con llaves cerradas.

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo de los periodos 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 10 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.

Adicionalmente se le recomienda contratar de manera particular el servicio de geófono para detectar la fuga imperceptible presentada en el predio y así evitar cobros de altos consumos, se facturará el periodo de marzo de 2025 por el promedio histórico del predio el cual es de 10 m3, dando un lapso de tiempo para la reparación de la fuga

presentada en el predio, después de este tiempo se facturará por estricta diferencia de lectura y de no hacerse las adecuaciones a las que hubiere lugar no se accederá a reliquidación por esta misma causa.

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 consumo promedio histórico del predio, el cual es de 10 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-38015** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| ND SUBSIDI ACUEDUCTO | 2025-2 | 408 | 10 | 13 | -14433 | -18763 | 4330 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-2 | 408 | 10 | 20 | 27118 | 54237 | -27118 |
| ND SUBSIDI ALCANTARILLADO | 2025-2 | 408 | 10 | 13 | -18766 | -24396 | 5630 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-2 | 408 | 10 | 20 | 20857 | 41713 | -20857 |

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

***Artículo 154 de la ley 142 de 1994****, cuarto inciso: "En ningún caso proceden*

*reclamaciones contra facturas que tuviesen más de cinco (5) meses de haber sido expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*

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

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARTHA LOPEZ identificado con C.C. No. 42067131 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 LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 67 # 26 - 106 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 LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1720747 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 13 DE MARZO DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270010-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

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

| | |
|---|---|
| **Resolución No** | **270010-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | CLAUDIA MARCELA GIRALDO |
| Matrícula No | 19623566 |
| Dirección para Notificación | CL 152 A # 14 B - 16 TORRE B APTO 202GALICIA |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Visita No. 4992066

**Resolución No. 270010-52**

DE: 13 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270010 de 7 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 7 DE MARZO DE 2025 la señora CLAUDIA MARCELA GIRALDO identificado con C.C. No. 24332868, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270010 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19623566 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: CL 152 A # 14 B - 16 TORRE B APTO 202 SENDEROS DEL CAMPO APARTAMENTOS, Barrio GALICIA 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 12 DE MARZO DE 2025 en la que participó la señora Claudia Marcela Giraldo como usuario del servicio y CARLOS ALBERTO OSORIO 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° P1915MMRAL126133AA el cual registra una lectura acumulada de 752 m3. Conobservacion: **"Predio con dos baños viven tres personas,un baño con el agua stop con fuga externa"**

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, y a la fuga visible que se detectó, la cual es responsabilidad exclusiva del usuario, el medidor presentó una diferencia de 20 m3, avanzó de 719 a 739 m3, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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 y las fugas perceptibles o visibles son responsabilidad exclusiva del usuario.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por CLAUDIA MARCELA GIRALDO identificado con C.C. No. 24332868 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) CLAUDIA MARCELA GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 152 A # 14 B - 16 TORRE B APTO 202 haciéndole entrega de una

copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: CLAUDIA MARCELA GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19623566 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 13 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. 270013-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

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

| | |
|---|---|
| **Resolución No** | **270013-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MIGUEL ANGEL CASTAÑO LOPEZ |
| Matrícula No | 19635919 |
| Dirección para Notificación | AV LAS AMERICAS # 150 - 03 MZ 2 CS 5GALICIA |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Visita No. 4992062

**Resolución No. 270013-52**

DE: 13 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270013 de 10 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 10 DE MARZO DE 2025 el señor MIGUEL ANGEL CASTAÑO LOPEZ identificado con C.C. No. 10109300, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270013 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19635919 Ciclo: 14 ubicada en la dirección: AV LAS AMERICAS # 150 - 03 MZ 2 CS 5 CONJUNTO RESIDENCIAL GALICIA VERDE, Barrio GALICIA 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 12 DE MARZO DE 2025 en la que participó CARLOS ALBERTO OSORIO 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° A21N072212 el cual registra una lectura acumulada de 114 m3.Con observacion: **"Medidor funciona correctamente, viven dos personas, instalaciones en buen estado"**

Con relación al consumo facturado, para el Periodo de Febrero de 2025 se registró **5 m$^3$**, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que el **medidor no se pudo leer**, 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. Cabe anotar, 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, el periodo de FEBRERO de 2025 se facturo por promedio y no se obtuvo la lectura del equipo de medida y la actualización de la lectura se genera cuando se tiene diferencia, para el próximo periodo que se logre tomar la diferencia en el medidor el sistema generara los ajustes correspondientes de la facturación.

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. 19635919** por la Empresa, respecto al periodo de **FEBRERO DE 2025, SON CORRECTOS**, ya que se está facturando por concepto de cobro por promedio, facultados ampliamente por el ordenamiento jurídico, por lo cual, **no serán objeto de reliquidación** por parte de éste Departamento

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

*comisiones de regulación, son necesarios para garantizar que el usuario pueda disponer del servicio sin solución de continuidad y con eficiencia."*

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MIGUEL ANGEL CASTAÑO LOPEZ identificado con C.C. No. 10109300 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) MIGUEL ANGEL CASTAÑO LOPEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, AV LAS AMERICAS # 150 - 03 MZ 2 CS 5 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 LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19635919 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 13 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. 270016-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **HUGO VILLADA** 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** | **270016-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | HUGO VILLADA |
| Matrícula No | 230003 |
| Dirección para Notificación | CALLE 27 # 6 - 12LAGO URIBE |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Visita No. 4992064

**Resolución No. 270016-52**

DE: 13 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270016 de 10 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 10 DE MARZO DE 2025 el señor HUGO VILLADA identificado con C.C. No. 10144412, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270016 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 230003 Ciclo: 2 ubicada en:CR 6 # 27-03 PS 2 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado de Diciembre de 2024

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 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° P1515MMRSA68831AA el cual registra una lectura acumulada de 1032 m3. Con observacion: **"Se llama el usuario reclamante el cual no contesta, se realiza la visita y no se encuentra nadie en el predio para realizar la revisión en instalaciones y de posibles daños o fugas, se analiza medidor durante 5 minutos y este se encuentra en buen estado, no se evidencian posibles fugas registradas por el medidor".**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante el periodo de diciembre de 2024 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (1031 m3) pero el lector reportó en el sistema la novedad de medidor frenado, razón por la cual el sistema le liquidó consumo promedio equivalente a 3 m3, más los cargos fijos.

Teniendo en cuenta la visita técnica podemos concluir que efectivamente la Empresa efectuó un cobro indebido durante el período de Diciembre de 2024, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-22845** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NC CONTRIB ACUEDUCTO | 2024-12 | 414 | 0 | 3 | 0 | 3673 | -3673 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2024-12 | 414 | 0 | 3 | 0 | 6257 | -6257 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2024-12 | 414 | 0 | 0 | -4 | -1 | -3 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO | 2024-12 | 414 | 0 | 3 | 0 | 4776 | -4776 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2024-12 | 414 | 0 | 0 | -3 | -2 | -1 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2024-12 | 414 | 0 | 3 | 0 | 8135 | -8135 |

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

*La ley considera como costos necesarios para garantizar la disponibilidad permanente*

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por HUGO VILLADA identificado con C.C. No. 10144412 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) HUGO VILLADA enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 27 # 6 - 12 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: HUGO VILLADA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 230003 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 13 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. 270034-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUIS ANDRES ESCOBAR ZAPATA** 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** | **270034-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | LUIS ANDRES ESCOBAR ZAPATA |
| Matrícula No | 202374 |
| Dirección para Notificación | CL 24 # 6- 14LAGO URIBE |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Visita No. 4996150

**Resolución No. 270034-52**

DE: 13 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270034 de 11 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 11 DE MARZO DE 2025 el señor LUIS ANDRES ESCOBAR ZAPATA identificado con C.C. No. 1088236498, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270034 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 202374 Ciclo: 2 ubicada en:CL 24 # 6- 14 , Barrio LAGO URIBE en el periodo facturado de Febrerp 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 12 DE MARZO DE 2025 en la que participó el señor Luis andres Escobar como usuario del servicio público y 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° P1415MMRSA55053AA el cual registra una lectura acumulada de 226 m3. Con observacion: **"Se visita el predio reclamante el cual se le hace la debida revisión en las instalaciones y estas se encuentran en buen estado, sin ningún tipo de daño o fugas perceptibles, se analiza medidor durante 5 minutos y este se encuentra en buen estado, también se evidencia una posible fuga interna, porque el medidor se encuentra registrando sin ninguna llave abierta en el predio".**

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, 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 presenta al consumo promedio, el cual es de 2 m3.

Se le recomienda al usuario que debe realizar revisión de todas las instalaciones hidráulicas es posible que en el predio se presente una fuga, hacerlo de manera particular, ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en el consumo en los próximos periodos de facturación.

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 periodos **FEBREO DE 2025** al consumo promedio histórico del predio.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-76139** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-2 | 408 | 0 | 0 | -2 | 0 | -2 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-2 | 408 | 0 | 0 | -3 | -2 | -1 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-2 | 408 | 2 | 12 | 5424 | 32542 | -27118 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO | 2025-2 | 408 | 2 | 12 | 3184 | 19102 | -15918 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-2 | 408 | 2 | 12 | 4171 | 25028 | -20857 |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO | 2025-2 | 408 | 2 | 12 | 2449 | 14691 | -12243 |

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

*expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."*

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

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUIS ANDRES ESCOBAR ZAPATA identificado con C.C. No. 1088236498 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

**ARTICULO 2o. Notifíquese** personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) LUIS ANDRES ESCOBAR ZAPATA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 24 # 6- 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: LUIS ANDRES ESCOBAR ZAPATA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 202374 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 13 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. 22588-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ELVIA LUCIA MENESES** 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** | **22588-52** |
| Fecha Resolución Recurso | 13 DE MARZO DE 2025 |
| RECLAMO | 269780 de 7 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **REVOCA** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | ELVIA LUCIA MENESES |
| Identificación del Peticionario | 59828584 |
| Matrícula No. | 863449 |
| Dirección para Notificación | CL 17 # 24- 29 EDIF SERRANA BLQ 7 APTO 302 CIUDAD JARDIN |

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

# Resolución No. 22588-52

**DE: 13 DE MARZO DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22588 DE 10 DE MARZO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 269780 DE 26 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

## CONSIDERANDO:

Que la señora ELVIA LUCIA MENESES, identificada con cédula de ciudadanía No. 59828584 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 269780-52 de 7 DE MARZO 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. 863449 Ciclo 8, ubicada en la dirección CL 17 # 24- 29 EDIF SERRANA BLQ 7 APTO 302 SERRANA, Barrio CIUDAD JARDIN en el periodo facturado 2025-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 10 DE MARZO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con el cobro de 47 m3 en el periodo de facturación de febrero de 2025:

Porque No se justifica un alza tan grande de un mes a otro

Sustento este Recurso en las siguientes razones: Siempre pague un Promedio de 170 mil 180 mil y no es justo que se me cobren el triple de un mes a otro

este Departamento se permite precisar lo siguiente:

## HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró no procedente la reclamación a través de la Resolución 269780-52, en la cual se le informó lo siguiente:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 28 DE FEBRERO DE 2025 en la que participó la señora Elvia Lucía como usuario del servicio 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 tiene instalado el Medidor N° H22VA602208 el cual registra una lectura acumulada de **316 m3. Se revisó instalaciones y no existen fugas**. 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 el periodo de **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 alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **47 m³**, en el periodo de Febrero avanzó de **263 m³** a **310 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida correspondiente y en el reporte del lector. Se adjunta registro fotográfico de la lectura evidenciada en la visita tecnica, así:*

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

*Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **FEBRERO de 2025, ES CORRECTO** y **NO** será reliquidado, ni modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.*

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 28 de Febrero de 2025 donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida en buen estado registraba una lectura acumulada de 316 m3, instalaciones en buen estado, no se detectó daño alguno.

Se revisó el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que se presentó desviación significativa del consumo en el período de FEBRERO DE 2025 y se confirmó la lectura, se determinó que fue utilización del consumo, por lo cual el Grupo de Facturación cobró el consumo total que registró el medidor, el cual avanzó en este periodo 47 m3.

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 consumo del período de facturación de FEBRERO DE 2025, cobrando el consumo promedio histórico, equivalente a 13 m3.

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **FEBRERO de 2025 a 13 m3**, **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, porque el consumo no se reliquida por el nivel de ocupamiento, sino por el registro del equipo de medida.

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

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.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-258866** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NC CONTRIB ACUEDUCTO | 2025-2 | 470 | 0 | 34 | 0 | 41625 | -41625 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-2 | 470 | 0 | 0 | -4 | 0 | -4 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-2 | 470 | 0 | 34 | 0 | 92202 | -92202 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-2 | 470 | 0 | 34 | 0 | 70912 | -70912 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO | 2025-2 | 470 | 0 | 34 | 0 | 54123 | -54123 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-2 | 470 | 0 | 0 | -3 | -4 | 1 |

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

*fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido.*

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

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

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

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

**CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD**

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

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

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

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

**RESUELVE:**

**ARTICULO PRIMERO. Declarar PROCEDENTE** el Recurso presentado por ELVIA LUCIA MENESES en contra de la Resolución No. 269780-52 de 7 DE MARZO DE 2025, y **REVOCA** la decisión anterior por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución..

**ARTICULO SEGUNDO. CREDITO** a la Matrícula No. 863449 la suma de **-258866**. 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 13 DE MARZO DE 2025

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10944-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **GUILLERMO CARDONA LONDOÑO** 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** | **10944-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | GUILLERMO CARDONA LONDOÑO |
| Matrícula No | 5694 |
| Dirección para Notificación | CALLE 75 #22B-17 BARRIO CUBACUBA |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

PEREIRA, 13 DE MARZO DE 2025

Señor (a):
**GUILLERMO CARDONA LONDOÑO**
**CALLE 75 #22B-17 BARRIO CUBA - CUBA**
**Teléfono:** 3053146787
PEREIRA

**Radicación:** No. 10944 Radicado el 21 DE FEBRERO DE 2025
**Matrícula:** 5694
**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

**FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION:** EL USUARIO SOLICITA CORTE ESPECIAL CON ACOMPAÑAMIENTO DE LA POLICIA. MANIFIESTA QUE EL PREDIO ESTA ARRENDADO, LOS INQUILINOS NO PAGAN SERVICIOS Y SE OPONEN A LOS CORTES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO.

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

En atención a su escrito petitorio radicado el 21 DE FEBRERO DE 2025, mediante el cual solicita CORTE ESPECIAL CON ACOMPAÑAMIENTO DE LA POLICIA. MANIFIESTA QUE EL PREDIO ESTA ARRENDADO, LOS INQUILINOS NO PAGAN SERVICIOS Y SE OPONEN A LOS CORTES DE LA EMPRESA DE ACUEDUCTO, al respecto comedidamente me permito precisar lo siguiente:

La matrícula de la referencia corresponde a un inmueble localizado en CL 4 # 19- 37 , Barrio SAN JUDAS cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto, en la acometida de tiene instalado el Medidor N° 08-020564AA.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la empresa, se informa que la Empresa ha ejecutado los procedimientos de suspensión del servicio cada mes, teniendo en cuenta que el predio se encuentra en mora, con una edad de 80 facturas sin cancelar, por la suma de $2.747.700, así mismo, se ha intentado realizar el corte especial, pero ha sido imposible por oposición del usuario, con acciones agresivas, y cuando se ha realizado, este se ha reconectado ilegalmente, por ello, se ha tenido que seguir efectuando la facturación del servicio.

Por otro lado, se informa que el último procedimiento realizado el día 28 de febrero de 2025, en la cual se dejó la siguiente constancia: *"Me dirijo a usted para informarle que, debido a que el servicio ubicado en [SAN JUDAS - DOSQUEBRADAS CL 4 # 19-37,se encuentra en una zona de alto riesgo, no ha sido posible proceder con la suspensión del mismo. Además, hemos intentado realizar visitas en varias ocasiones, pero lamentablemente no hemos podido proceder. Le informo que continuaremos realizando más visitas con el objetivo de poder suspender el servicio conforme a lo establecido, siempre garantizando la seguridad de las partes involucradas."*

Así mismo, se informa que se ha solicitado apoyo a la Policía Nacional, a lo cual se ha informado que no es posible desplazar personal para este servicio, es decir, no tiene la empresa la forma de tener el acompañamiento de la Policia para ejecutar el corte, por lo cual, no se ha podido realizar un corte definitivo, al encontrarse en una zona de alto riesgo para la seguridad del personal encargado de ejecutar el corte.

De esta manera, se informa que, si bien se han ejecutados las acciones para cortar el servicio, no se han logrado por causas ajenas al interés y obligación de la Empresa, por lo cual, instamos al usuario a ejecutar las acciones legales que, como arrendatario tiene por disposición de la Ley Colombiana, por el incumplimieto del contrato de arrendamiento.

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) GUILLERMO CARDONA LONDOÑO, identificado con C.C. No 10109061 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) GUILLERMO CARDONA LONDOÑO

enviando citación a Dirección de Notificación: CALLE 75 #22B-17  BARRIO CUBA - CUBA 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 13 DE MARZO DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2540
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10999-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

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

| | |
|---|---|
| **Resolución No** | **10999-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MIRIAM GIRALDO GALLEDO |
| Matrícula No | 33399 |
| Dirección para Notificación | CR 3 # 9- 19ALCAZARES |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

PEREIRA, 13 DE MARZO DE 2025

Señora:
**MIRIAM GIRALDO GALLEDO**
**CR 3 # 9- 19 - ALCAZARES**
**Teléfono:** 3154506875
PEREIRA

**Radicación:** No. 10999 Radicado el 24 DE FEBRERO DE 2025
**Matrícula:** 33399
**Motivo de la Petición:** SOLICITUD DE PRESTACIÓN DEL SERVICIO

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIA NO ACEPTA CARTA PARA VERIFICACION DE MEDIDOR (CALIBRACION EXTERNA). INDICA QUE EL MEDIDOR ESTA FUNCIONANDO DE MANERA CORRECTA, LO QUE LA EMPRESA BUSCA CON ESTA NOTIFICACION ES CAMBIAR EL MEDIDOR, PORQUE ESTOS NUNCA PASAN LA PRUEBA DE LABORATORIO. NO AUTORIZA QUE RETIREN EL MEDIDOR. SE ADJUNTA CARTA

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

En atención a la petición radicada el 24 DE FEBRERO DE 2025, mediante solicitud referente a la matricula **Nro.33399** la Subgerencia Comercial Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa Aguas y Aguas le informa que, después de corroborar en nuestro Sistema de Información Comercial y la información registrada del predio en mención, se evidencia que mediante la OT 4948450 que registra el Departamento de CPNT en referencia al Calibración del medidor, de lo cual, se informó al usuario, así:

Pereira, 15/02/2025
Señor Usuario,
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor.
Dirección: CR 3 # 9- 19 ALCAZARES
Dirección de ayuda: BAJOS
Matricula: 33399 Solicitud: 4948450
Medidor: P1715MMRSA102286AA Diámetro: 1/2"

**Causal: VERIFICACIÓN DE MEDIDOR**
**Asunto: Comunicación sobre retiro de medidor para verificación de funcionamiento.**

Respetuoso saludo,

De acuerdo con las políticas corporativas de transparencia frente a nuestros usuarios, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, tiene como objetivo estratégico, garantizar una medición precisa y confiable de los consumos mensuales de agua potable.

En este sentido, queremos socializarles en detalle, la normatividad vigente que sustenta el retiro de medidor para la verificación de su óptimo estado de funcionamiento:

El Art. 145 de la Ley 142 de 1994 establece con respecto al 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".

Por lo anterior y de conformidad con el artículo 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021 le informamos que el medidor de agua será retirado, dentro los próximos 15 días, para realizarle pruebas de verificación en un laboratorio acreditado por el Organismo de Acreditación de Colombia - ONAC, bajo los requisitos especificados en la norma NTC ISO/IEC 17025:2017 y cumpliendo los requisitos establecidos en la norma NTC-ISO 4064-1:2016 y NTC-ISO 4064-2:2016.

Usted podrá estar acompañado de un técnico de su confianza para el proceso de retiro o verificación del medidor.

En caso de que las pruebas de laboratorio ratifiquen que su medidor se encuentra en óptimas condiciones de funcionamiento, su medidor le será instalado nuevamente; en caso contrario la Empresa procederá a instalarle uno nuevo, el cual podrá adquirir en el mercado con características metrológicas: R-160, Q1=15,7 Lt/h Q3=2,5M3/h o R315, Q1=8 l/h, Q3=2.5 m3/h, Transmisión Magnética, Qa=0.5 Lt/h el cual debe llevar a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de calibración para proceder con su instalación, en este caso la garantía la deberá asumir el proveedor; o bien lo podrá adquirir en la Empresa a un precio aproximado de $ 262.844 sobre el cual se ofrece garantía de (3) años. Este valor no incluye gastos de instalación y podrá financiarlo en la Factura (El valor relacionado es sujeto a políticas y restricciones de la compañía).

De requerir información adicional, podrá comunicarse de forma gratuita desde un teléfono fijo o cualquier operador celular con la línea de servicio al cliente 116 o autorizar su instalación a través de los teléfonos 311 352 5559 o a la carrera 10 17-55 piso 1.

Cordialmente,

**LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ**
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

Cabe anotar que, como se relaciona en la carta enviada, y ante su inconformidad a la calibración del equipo de medida, se aclara que este proceso hace parte de las obligaciones del usuario, y a la vez, es un derecho del usuario al registro correcto de los consumos del predio,

de lo que enunció, así:

El Art. 145 de la Ley 142 de 1994 establece con respecto al 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".

Por lo anterior y de conformidad con el artículo 1.13.2.2.5 de la Resolución CRA 943 de 2021 le informamos

De igual forma, la Empresa realiza este proceso con base en la **Resolución 943 de 2021**, en referencia a la Calibración, enuncia así:

↑

ARTÍCULO 2.5.3.4. CALIBRACIÓN DE MEDIDORES. Las personas prestadoras c servicio público domiciliario de acueducto, en ejercicio de lo dispuesto en el artícu 145 de la Ley 142 de 1994, efectuarán directamente o a través de terceros, utilizan laboratorios debidamente acreditados por la entidad nacional de acreditaci competente para el efecto, el control metrológico del equipo de medida, con frecuencia y oportunidad necesarias, según las particularidades de su sistema y los casos que establezca la normatividad vigente.

(Resolución CRA 151 de 2001, art. 2.2.1.4) (modificado por la Resolución CRA 162 2001, art. 3) (modificado por la Resolución CRA 457 de 2008, art. 2).

Cabe anotar que, se hace necesario informar que el cambio trae consigo las ventajas que tiene para el usuario la calibración 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 calibrar 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 predican 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."*

La empresa Aguas y Aguas de Pereira agradece su preocupación y la protección de nuestro recurso hídrico, nuestra empresa busca cada día dar la mejor atención con eficiencia y eficacia a cada uno de nuestros usuarios.

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 la señora MIRIAM GIRALDO GALLEDO, identificado con C.C. No 42005835 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal a la señora MIRIAM GIRALDO GALLEDO enviando citación a Dirección de Notificación: CR 3 # 9- 19 - ALCAZARES 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 13 DE MARZO DE 2025

**NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE**

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10829-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

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

| | |
|---|---|
| **Resolución No** | **10829-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | JAQUELINE RODRIGUEZ |
| Matrícula No | 1779297 |
| Dirección para Notificación | MZ 21 CS 18EL REMANSO |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

***RESOLUCIÓN NO.* 10829-52**
***DEL 13 DE MARZO DE 2025***

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, al hacer un análisis de nuestro Sistema de Información Comercial se encontró que por Mal estado, el Departamento de medición generó la solicitud **Nro 4839832** el día 27 de Diciembre de 2024, para realizar el proceso del Cambio de Equipo de Medida, en el predio de matrícula **N°1779297,** de lo cual, ante su inconformidad, se evidencia el reporte móvil del Cambio de Medidor, que informó así:

**AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA**

**(10309) INSTALACION DE MEDIDOR**

Radicado : 4839832
Fecha Visita : 20/02/2025, 12:46:45 PM
Nombre : MUNICIPIO-DE-PEREIRA
Direccion : MZ 21 CS 18
Barrio : EL REMANSO
Predio : 1779297

**INSTALACION**

:

**DATOS DE INSTALACIÓN - RECURSOS**

Cantidad : (RECC_CANTIDAD)

**OBSERVACION**
Medidor en buen estado se agrega fotos y video

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

**Estado Predio : Solo**

**Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 16 90015128716**

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

Es claro, que se evidenció la condición del equipo de medida dfel predio, por lo cual, se cierra la OT 4839832 que presentó inconsistencia referenciando, equipo de medida en mal estado.

La empresa Aguas y Aguas de Pereira agradece su preocupación y la protección de nuestro recurso hídrico, nuestra empresa busca cada día dar la mejor atención con eficiencia y eficacia a cada uno de nuestros usuarios.

## FUNDAMENTOS LEGALES

**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."*

***Ley 142 de 1994:***

***"ARTÍCULO 135. DE LA PROPIEDAD DE LAS CONEXIONES DOMICILIARIAS.*** *La propiedad de las redes, equipos y elementos que integran una acometida externa será de quien los hubiere pagado, si no fueren inmuebles por adhesión."*

**"Artículo 144.-** ***de los medidores individuales****. Los contratos uniformes pueden exigir que los suscriptores o usuarios adquieran, instalen, mantengan y reparen los instrumento s 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.*

*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 de terminar 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." (…)*

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

## RESUELVE:

**PRIMERO:** Conforme a lo indicado tanto en la parte considerativa como legal de este escrito, dar por atendida la petición interpuesta por la señora **JAQUELINE RODRIGUEZ**

**SEGUNDO:** Notificar personalmente el contenido de la presente decisión a la señora **JAQUELINE RODRIGUEZ,** quien para los efectos podrá ser citado en la siguiente dirección: MZ 21 CS 18 EL REMANSO en la ciudad de Pereira.

**TERCERO:** Contra este acto de respuesta NO procede recurso alguno, por tratarse diferente a los establecidos en el **artículo 154 de la Ley 142 de 1994.**

## NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

*Dado en PEREIRA, el 13 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. 10855-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **BLANCA NIEVES OSPINA** 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** | **10855-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | BLANCA NIEVES OSPINA |
| Matrícula No | 19606957 |
| Dirección para Notificación | BLOQ 59 APTO 5953 MIRADOR LLANO GRANDESIN 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 entiende surtida la notificación.

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Visita No. 4978553

## RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 28 DE FEBRERO DE 2025, la señora BLANCA NIEVES OSPINA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante los periodos 2024-10,2024-11,2024-12,2025-2, por considerar que al estar el predio desocupado, no se puede generar facturación de consumos.

El Departamento de Servicio al Cliente, ordenó revisión técnica al predio, la cual tuvo lugar el 3 DE MARZO DE 2025, visita que fue atendida por Blanca Nieves, y en tal revisión se detectó que el medidor A14FA656736 que pertenece al predio con matricula No 19606957, tenía una lectura acumulada de **240 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 **2024-10,2024-11,2024-12,2025-2**, 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 **-44111** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19606957.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2501 | 2024-10 | 414 | 0 | 3 | 0 | 7721 | -7721 |
| 3007 | 2025-2 | 414 | 0 | 0 | -2 | -1 | -1 |
| 2501 | 2024-12 | 414 | 0 | 4 | 0 | 10847 | -10847 |
| 2500 | 2025-2 | 414 | 0 | 4 | 0 | 8343 | -8343 |
| 1095 | 2024-10 | 414 | 0 | 3 | 0 | -2503 | 2503 |
| 67 | 2024-10 | 414 | 0 | 0 | 0 | -3 | 3 |
| 2500 | 2024-11 | 414 | 0 | 4 | 0 | 8690 | -8690 |
| 1090 | 2024-11 | 414 | 0 | 4 | 0 | -3953 | 3953 |
| 1090 | 2025-2 | 414 | 0 | 4 | 0 | -4165 | 4165 |
| 3007 | 2024-11 | 414 | 0 | 0 | -2 | 0 | -2 |
| 1095 | 2024-12 | 414 | 0 | 4 | 0 | -3204 | 3204 |
| 2500 | 2024-10 | 414 | 0 | 3 | 0 | 6518 | -6518 |
| 3007 | 2024-12 | 414 | 0 | 0 | -2 | -1 | -1 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2500 | 2024-12 | 414 | 0 | 4 | 0 | 8343 | -8343 |
| 2501 | 2025-2 | 414 | 0 | 4 | 0 | 10847 | -10847 |
| 3007 | 2024-10 | 414 | 0 | 0 | -2 | 0 | -2 |
| 1090 | 2024-10 | 414 | 0 | 3 | 0 | -2965 | 2965 |
| 1095 | 2024-11 | 414 | 0 | 4 | 0 | -3337 | 3337 |
| 1095 | 2025-2 | 414 | 0 | 4 | 0 | -3204 | 3204 |
| 2501 | 2024-11 | 414 | 0 | 4 | 0 | 10295 | -10295 |
| 1090 | 2024-12 | 414 | 0 | 4 | 0 | -4165 | 4165 |

Atentamente,

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
**Jefe de Departamento de Servicio al Cliente**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10859-52 de 13 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **ALCIDES AGUDELO ROMERO** 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** | **10859-52** |
| Fecha Resolución | 13 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 25 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 26 DE MARZO DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | ALCIDES AGUDELO ROMERO |
| Matrícula No | 19628619 |
| Dirección para Notificación | MZ 12 CS 19 PS 1POBLADO II |

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

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

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

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

**JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ**
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Generó: GRAGUIRRE

Visita No. 4979531

## RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 28 DE FEBRERO DE 2025, el señor ALCIDES AGUDELO ROMERO, 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, visita que fue atendida por Alcides Agudelo, y en tal revisión se detectó que el medidor H21VA128763 que pertenece al predio con matricula No 19628619, tenía una lectura acumulada de **99998 m3**, girando al reves 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 **-4186** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19628619.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2501 | 2025-2 | 414 | 1 | 2 | 2712 | 5424 | -2712 |
| 1095 | 2025-2 | 414 | 1 | 2 | -265 | -530 | 265 |
| 2108 | 2025-2 | 414 | 0 | 0 | 0 | -3 | 3 |
| 3010 | 2025-2 | 414 | 0 | 0 | -1 | 0 | -1 |
| 2500 | 2025-2 | 414 | 1 | 2 | 2086 | 4171 | -2086 |
| 1090 | 2025-2 | 414 | 1 | 2 | -344 | -689 | 344 |

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**