**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. 10874-52 de 19 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **HERNAN RUBIO BEDOYA** 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** | **10874-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 31 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 1 DE ABRIL DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | HERNAN RUBIO BEDOYA |
| Matrícula No | 19616857 |
| Dirección para Notificación | CALLE 12 # 33-55 TORRE 2 BLOQUE B APTO 801CANAAN |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4982425

## RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 3 DE MARZO DE 2025, el señor HERNAN RUBIO BEDOYA, 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 17 DE MARZO DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor A17FA250833 que pertenece al predio con matricula No 19616857, tenía una lectura acumulada de 395 m3, en buen estado de funcionamiento, y no frenado como fue reportado por el personal encargado de la lectura.

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

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-64974** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19616857.

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 2500 | 2025-2 | 414 | 0 | 8 | 0 | 16685 | -16685 |
| 1595 | 2025-2 | 414 | 0 | 8 | 0 | 11563 | -11563 |
| 2501 | 2025-2 | 414 | 0 | 8 | 0 | 21695 | -21695 |
| 2108 | 2025-2 | 414 | 0 | 0 | 0 | -1 | 1 |
| 1590 | 2025-2 | 414 | 0 | 8 | 0 | 15034 | -15034 |
| 67 | 2025-2 | 414 | 0 | 0 | 0 | -2 | 2 |

Atentamente,

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

Proyectó: **cps2553**
Revisó: **learagon**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22590-52 de 19 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LIBARDO BEDOYA PIMIENTA** 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** | **22590-52** |
| Fecha Resolución Recurso | 19 DE MARZO DE 2025 |
| RECLAMO | 269615 de 6 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **REVOCA** |
| Fecha del Aviso | 31 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 1 DE ABRIL DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | LIBARDO BEDOYA PIMIENTA |
| Identificación del Peticionario | 10089130 |
| Matrícula No. | 1734342 |
| Dirección para Notificación | AV FERROCARRIL # 9- 04 PARQUE LA LIBERTAD |

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

# Resolución No. 22590-52

**DE: 19 DE MARZO DE 2025**

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22590 DE 11 DE MARZO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 269615 DE 21 DE FEBRERO DE 2025**

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

## CONSIDERANDO:

Que el señor LIBARDO BEDOYA PIMIENTA, identificado con cédula de ciudadanía No. 10089130 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 269615-52 de 6 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. 1734342 Ciclo 1, ubicada en la dirección AV FERROCARRIL # 9- 04 , Barrio PARQUE LA LIBERTAD en el periodo facturado 2025-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 11 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 10 m3 en el periodo de facturación de febrero de 2025:

Porque EL MEDIDOR ESTA FRENADO

Sustento este Recurso en las siguientes razones: SOLO HAY UNA LLAVE Y ME ESTAN COBRANDO 10m3.

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 269615-52, en la cual se le informó lo siguiente:

> *Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 25 DE FEBRERO DE 2025 en la que participó el señor Libardo Bedoya 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° 0815MMCCA82870AA el cual registra una lectura acumulada de **1085 m3. Se abre llave de agua y medidor no registra, es decir, medidor se encuentra frenado, se revisó instalaciones y no existen fugas.***
>
> *Así las cosas, ante la imposibilidad de obtener la lectura correcta y al revisar el histórico de lecturas se observa que en el periodo de **FEBRERO de 2025,** no se ha facturado el consumo correcto por estar con la condición **MEDIDOR FRENADO**, y la empresa ha facturado y liquidado consumo por **10 m³**, siendo este el Consumo Promedio de acuerdo a predios en circunstancias*

*similares, sin ser este un consumo promedio errado y de acuerdo a lo registrado por el equipo técnico , lo anterior, dando aplicación al artículo 146 de la Ley 142 de 1994 : "La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario... Cuando por acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos de condiciones uniformes, con base en consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.*

*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. 1734342*** *por la Empresa, respecto al Periodo de* ***FEBRERO de 2025, ES CORRECTO****, por lo cual,* ***NO*** *se procederá por parte de este Departamento a reliquidar o modificar los consumos, actuando de conformidad con la* ***Ley 142 de 1994.***

*Cabe anotar que, se* ***PROCEDE*** *a solicitar nuevamente mediante la* ***OT 4989027*** *al Departamento de CPNT el Cambio del equipo de medida en el predio, para que se realice en pocos días, lo que le permitirá la adecuada y correcta facturación de los consumos del predio, a su vez, se podrá evaluar durante* ***dos periodos seguidos*** *el promedio correcto del predio con Matricula* ***Nro.1734342****, registro que de requerirse,* ***con una nueva solicitud permitirá hacer los ajustes y modificaciones a los periodos reclamados y permitirá el registro correcto de los consumos del predio.***

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 25 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, instalaciones en buen estado, medidor frenado.

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que en el periodo de **Febrero de 2025** el lector reportó la lectura de 1084 m3 con la novedad de MEDIDOR FRENADO por lo tanto, el sistema le facturó consumo promedio de 10 m3 más los cargos fijos. Ley 142 de 1994, artículo 146, inc. 2: "*Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes,* ***con base en consumos promedios de otros períodos del mismo suscriptor o usuario,*** *o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales".*

A la fecha la Empresa no cuenta con equipos de medida para instalar, por lo tanto, se le recomienda al usuario adquirirlo en el mercado con las características que se relacionan, una vez tenga el medidor debe traerlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación, se le recuerda que el usuario asume el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.

1. Adquirir en el mercado un medidor con las siguientes 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, pre-equipado con sistema que permita instalar posteriormente lectura remota del volumen de agua consumida. Las roscas de los extremos del medidor deberán ser diferenciadas 3/4" por 7/8" y estar fundidas monolíticamente con el medidor. Una vez tenga este medidor llevarlo a la Empresa con su correspondiente factura y certificado de laboratorio para proceder con su aprobación. La garantía del equipo la debe ofrecer el proveedor elegido por usted. En esta opción el usuario debe asumir el costo de la instalación y los accesorios que se requieran.
2. Vencido dicho plazo mínimo de un periodo de facturación la empresa procederá con su reemplazo en el marco de la habilitación dada por el artículo 144 y el contrato de condiciones uniformes con las características descritas en el numeral uno (1) con un precio aproximado de $ 262.844 IVA incluido, el cual tiene una garantía directa de cuatro (4) años otorgada por la Empresa. 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).

En consecuencia, se procederá a **modificar** el consumo facturado en el período de **ENERO, FEBRERO de 2025 a 1 m3 y Marzo de 2025 a 0 m3 consumo por diferencia de lectura**, **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 tiene en cuenta el periodo de Marzo de 2025 por encontrarse facturado.

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.

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.*

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-135902** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-1 | 490 | 1 | 10 | 2712 | 27118 | -24406 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-2 | 490 | 1 | 10 | 2086 | 20857 | -18771 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-3 | 490 | 0 | 0 | 0 | -4 | 4 |

| | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-3 | 490 | 0 | 10 | 0 | 21548 | -21548 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-3 | 490 | 0 | 10 | 0 | 28009 | -28009 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-1 | 490 | 1 | 10 | 2086 | 20857 | -18771 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-2 | 490 | 1 | 10 | 2712 | 27118 | -24406 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-3 | 490 | 0 | 0 | -4 | -3 | -1 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-1 | 490 | 0 | 0 | 0 | -2 | 2 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-2 | 490 | 0 | 0 | 0 | -4 | 4 |

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 LIBARDO BEDOYA PIMIENTA en contra de la Resolución No. 269615-52 de 6 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. 1734342 la suma de **-135902**. 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 19 DE MARZO DE 2025

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

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22611-52 de 19 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **STEPHANIE LOPEZ GARCIA** 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** | **22611-52** |
| Fecha Resolución Recurso | 19 DE MARZO DE 2025 |
| RECLAMO | 269744 de 6 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **RECHAZA** |
| Fecha del Aviso | 31 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 1 DE ABRIL DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | STEPHANIE LOPEZ GARCIA |
| Identificación del Peticionario | 1125802540 |
| Matrícula No. | 56101 |
| Dirección para Notificación | CR 10 # 3- 78 BERLIN |

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5013348

# Resolución No. 22611-52

**DE: 19 DE MARZO DE 2025**

**POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22611 DE 17 DE MARZO DE 2025 SOBRE RECLAMO No. 269744 DE 25 DE FEBRERO DE 2025**

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

## CONSIDERANDO:

Que la señora STEPHANIE LOPEZ GARCIA, identificada con cédula de ciudadanía No. 1125802540 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 269744-52 de 6 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. 56101 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 10 # 3- 78 , Barrio BERLIN en el periodo facturado 2025-2.

Que el recurrente por escrito presentado el día 17 DE MARZO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo a través de la Resolución No. 269744-52, por lo que impugnó la decisión argumentando que no se encuentra de acuerdo con la respuesta dada por la empresa, *usuario se encuentra inconforme con el cobro de 19 m3 del consumo en el periodo de facturación febrero 2025, solicita revisión y reliquidación,*

Porque no estoy de acuerdo del saldo en que me llega el agua. Yo vivo sola, promedio pagado por consumo era $30 000 COP

Sustento este Recurso en las siguientes razones: Yo viviendo sola, no tiene sentido uno pagando mas de $40.000 COP al mes por consumo de agua. El contador esta bien? Entonces, de donde viene el saldo tan alto??

al respecto me permito precisar lo siguiente:

### HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

Con el fin de brindar una respuesta a las pretensiones incoadas por la parte recurrente en el escrito de recurso impetrado y en aras de dar cumplimiento a los principios de Legalidad y del Debido Proceso, establecidos en los artículos 6° y 29 de la Constitución Política de Colombia, Este Departamento, procede a revisar la decisión impugnada, por la cual se declaró No procedente la reclamación a través de la Resolución 269744-52. Se aclara que la notificación de la Resolución 269744-52 se realizó a través del correo electrónico que suministró la reclamante.

Decisión que fue notificada mediante Notificación Electrónica enviado el día 07 de Marzo de 2025 a las 08:30 a.m, la cual fue entrega el día 07 de Marzo de 2025 a las 08:30 a.m como se procede a relacionar:

# Certificado de comunicación electrónica
# Email certificado

Lleida.net

**Identificador del certificado:** E121125603-S

El operador de comunicaciones electrónicas "LLEIDA S A S" en calidad de tercero de confianza certifica que los datos consignados en el presente documento son los que constan en sus registros de comunicaciones electrónicas.

## Detalles del envío

**Nombre/Razón social del usuario:** EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PERERIRA SAS.ESP. (CC/NIT 816002020-7)

**Identificador de usuario:** 454810

**Remitente:** EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co <454810@mailcert.lleida.net> (originado por "peticiones@aguasyaguas.com.co" <peticiones@aguasyaguas.com.co>)

**Destino:** lopezgarcia378s@gmail.com

**Fecha y hora de envío:** 7 de Marzo de 2025 (08:30 GMT -05:00)

**Fecha y hora de entrega:** 7 de Marzo de 2025 (08:30 GMT -05:00)

**Asunto:** NOTIFICACION ELECTRONICA POR RECLAMACION RADICADA EN AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A E.S.P Rad.269744 (EMAIL CERTIFICADO de peticiones@aguasyaguas.com.co)

**Mensaje:**

**Adjuntos:**

| Archivo | Nombre del archivo | |
|---|---|---|
| | Content0-multipart-Unknowfilename0.dat | Ver archivo adjunto. |
| HTML | Content1-text-.html | Ver archivo adjunto. |
| PDF | Content2-application-283528_Resolucion-PQR-268601.pdf | Ver archivo adjunto. |

Este certificado se ha generado a instancias y con el consentimiento expreso del interesado, a través de un sistema seguro y confidencial. A este certificado se le ha asignado un identificador único en los registros del operador firmante.

Colombia, a 7 de Marzo de 2025

Lleida S A S Calle 81 # 11 - 55 Piso 9 Bogotá DC Colombia

## Anexo técnico del envío

Detalles del envio y entrega a los destinatarios o a sus agentes electrónicos debidamente autorizados.

[+] Detalles de cabecera del correo:
[+] ##########################################
From: "=?utf-8?b?RU1BSUwgQ0VSVEIGSUNBRE8gZGUg?= =?utf-8?b?cGV0aWNpb25Ic0BhZ3Vhc3lhZ3Vhcy5jb20uY28=?=" <454810@mailcert.lleida.net>
To: lopezgarcia378s@gmail.com
Subject: NOTIFICACION ELECTRONICA POR RECLAMACION RADICADA EN AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA S.A E.S.P Rad.269744 =?utf-8?b?KEVNQUIMIENFUIRJRkIDQURPIGRIIHBldGlja W9uZXNAYWd1YXN5YWd1YXMuY29tLmNvKQ==?=
Date: Fri, 7 Mar 2025 08:22:37 -0500
Message-Id: <MCrtOuCC.67caf4e7.153355361.0@mailcert.lleida.net>
Original-Message-Id: <67caf2fd.050a0220.33d2fe.7939@mx.google.com>
Return-Path: <service@mailcert.lleida.net>
Received: from mail-oo1-f45.google.com (mail-oo1-f45.google.com [209.85.161.45]) by mailcert27.lleida.net (Postfix) with ESMTPS id 4Z8Rwz0fCQzf9K3 for <correo@certificado.lleida.net>; Fri, 7 Mar 2025 14:30:11 +0100 (CET)
Received: by mail-oo1-f45.google.com with SMTP id 006d021491bc7-5fa28eaa52cso964433eaf.2 for <correo@certificado.lleida.net>; Fri, 07 Mar 2025 05:30:11 -0800 (PST)
Received: from mybedoya ([190.145.93.228]) by smtp.gmail.com with ESMTPSA id af79cd13be357-7c3e534e924sm241977585a.39.2025.03.07.05.22.04 (version=TLS1_2 cipher=ECDHE-ECDSA-AES128-GCM-SHA256 bits=128/128); Fri, 07 Mar 2025 05:22:05 -0800 (PST)

[+] Detalles técnicos. Consultas host -t mx dominio:
[+] ##########################################

A las 08 horas 30 minutos del día 7 de Marzo de 2025 (08:30 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '20 alt2.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 08 horas 30 minutos del día 7 de Marzo de 2025 (08:30 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '5 gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 08 horas 30 minutos del día 7 de Marzo de 2025 (08:30 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '10 alt1.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 08 horas 30 minutos del día 7 de Marzo de 2025 (08:30 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '40 alt4.gmail-smtp-in.l.google.com.'
A las 08 horas 30 minutos del día 7 de Marzo de 2025 (08:30 GMT -05:00) el dominio de correo del destinatario 'gmail.com' estaba gestionado por el servidor '30 alt3.gmail-smtp-in.l.google.com.'

Hostname (IP Addresses):
alt1.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.153.27)
alt2.gmail-smtp-in.l.google.com (142.251.9.26)
alt3.gmail-smtp-in.l.google.com (142.250.150.27)
alt4.gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.200.27)
gmail-smtp-in.l.google.com (74.125.71.26)

[+] Detalles del registro de sistema:
[+] ##########################################

2025 Mar 7 14:30:15 mailcert27 postfix/smtpd[1613181]: 4Z8Rx30hNVzf9KV: client=localhost[::1]
2025 Mar 7 14:30:15 mailcert27 postfix/cleanup[1612968]: 4Z8Rx30hNVzf9KV: message-id=<MCrtOuCC.67caf4e7.153355361.0@mailcert.lleida.net>
2025 Mar 7 14:30:15 mailcert27 opendkim[2655911]: 4Z8Rx30hNVzf9KV: DKIM-Signature field added (s=mail, d=mailcert.lleida.net)
2025 Mar 7 14:30:15 mailcert27 postfix/qmgr[1720]: 4Z8Rx30hNVzf9KV: from=<service@mailcert.lleida.net>, size=81152, nrcpt=1 (queue active)
2025 Mar 7 14:30:16 mailcert27 postfix/smtp[1613194]: 4Z8Rx30hNVzf9KV: to=<lopezgarcia378s@gmail.com>, relay=gmail-smtp-in.l.google.com[74.125.71.27]:25, delay=1.1, delays=0.06/0/0.23/0.82, dsn=2.0.0, status=sent (250 2.0.0 OK 1741354216 5b1f17b1804b1-43bdd8b09d5si24573745e9.38 - gsmtp)

Lleida S A S Calle 81 # 11 - 55 Piso 9 Bogotá D.C. Colombia

Que transcurridos los cinco (5) días del recibido de la citación y haberse surtido la notificación por correo electrónico, **el día 7 de Marzo de 2025**, al correo suministrado por el reclamante, y la decisión impugnada quedó en firme la decisión por no haber presentado los recursos de Ley, ante el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.S E.S.P, dentro de los cinco (5) días siguientes, **<u>los cuales se cumplían el 14 de Marzo de 2025</u>**, dando aplicación así a los artículos 69 y 74 de la Ley 1437 de 2011.

> ***Artículo 68. Citaciones para notificación personal.*** *Si no hay otro medio más eficaz de informar al interesado, se le enviará una citación a la dirección, al número de fax o al correo electrónico que figuren en el expediente o puedan obtenerse del registro mercantil, para que comparezca a la diligencia de notificación personal. El envío de la*

*citación se hará dentro de los cinco (5) días siguientes a la expedición del acto, y de dicha diligencia se dejará constancia en el expediente.*

*Cuando se desconozca la información sobre el destinatario señalada en el inciso anterior, la citación se publicará en la página electrónica o en un lugar de acceso al público de la respectiva entidad por el término de cinco (5) días.*

***Artículo 74. Recursos contra los actos administrativos.*** *Por regla general, contra los actos definitivos procederán los siguientes recursos:*

*1. El de reposición, ante quien expidió la decisión para que la aclare, modifique, adicione o revoque*
*2. El de apelación, para ante el inmediato superior administrativo o funcional con el mismo propósito.*
*3. El de queja, cuando se rechace el de apelación.*

*El recurso de queja es facultativo y podrá interponerse directamente ante el superior del funcionario que dictó la decisión, mediante escrito al que deberá acompañarse copia de la providencia que haya negado el recurso.*
*De este recurso se podrá hacer uso dentro de los cinco (5) días siguientes a la notificación de la decisión.*

*Recibido el escrito, el superior ordenará inmediatamente la remisión del expediente, y decidirá lo que sea del caso.*

Que vencido el tiempo para interponer los recursos de Ley, **impugnó la antedicha decisión, presentando escrito el día 17 de Marzo de 2025**, donde manifiesta que presenta Recurso de Reposición en contra la decisión inicial en subsidio de apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos.

5) Se revisaron los archivos del Departamento de Servicio al Cliente y se pudo verificar que la decisión en mención no fue recurrida oportunamente, **el termino venció el 14 de Marzo de 2025**, en consecuencia el acto quedó debidamente ejecutoriado por lo que sus efectos legales son de aplicación inmediata y definitiva, de conformidad con lo establecido en el artículo 87 C.P.A.C.A.

Así las cosas, la viabilidad del recurso que se revisa por fuera de los términos, **habiéndose presentado el día 17 de Marzo de 2025**, por escrito en el centro de servicios de la empresa, conforme a los artículos 77 y 78 del C.P.A.C.A, que se transcribe a continuación.

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

Los recursos deberán reunir, además, los siguientes requisitos:

1. Interponerse dentro del plazo legal, por el interesado o su representante o apoderado debidamente constituido.

2. Sustentarse con expresión concreta de los motivos de inconformidad

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

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

**RESUELVE**:

**ARTICULO PRIMERO.** Rechazar el escrito de Recursos impetrado por el (la) señor (a) STEPHANIE LOPEZ GARCIA, identificado con C.C. No. 1125802540, por no reunir el escrito los requisitos legales para su estudio, en su defecto este despacho se abstiene de efectuar pronunciamiento de fondo sobre los hechos y pretensiones.

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

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

**NOTIFIQUESE Y CUMPLASE**

Dado en PEREIRA, el 19 DE MARZO DE 2025

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

Proyectó: fncardona
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 269993-52 de 19 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LUISA FERNANDA SERNA 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** | **269993-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 31 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 1 DE ABRIL DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | LUISA FERNANDA SERNA LOPEZ |
| Matrícula No | 19641112 |
| Dirección para Notificación | admonportaldecondina@gmail.comSAN JOAQUIN |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 4991175

**Resolución No. 269993-52**

DE: 19 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 269993 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 LUISA FERNANDA SERNA LOPEZ identificado con C.C. No. 42138322, obrando en calidad de Representante Legal presentó RECLAMO No. 269993 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19641112 Ciclo: 11 ubicada en la dirección: CR 36 # 86 - 85 A.COMUN CONJUNTO RESIDENCIAL FORTAL DE CONDINA, Barrio SAN JOAQUIN 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).

Para los efectos de identificación del tipo de servicio prestado, en su integralidad es considerado como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR entendiéndose como SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR o grupo de usuarios a todos aquellos clientes de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira que comparten una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo se ha organizado internamente mediante el uso de una red propia de distribución interna de tal manera que Aguas y Aguas les entrega el agua a la entrada de dicha red utilizando para ello una sola acometida de diámetro adecuado para atender el consumo del grupo completo de usuarios internos.

En resumen, un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR comparte una misma acometida de entrada y su consumo global es registrado en dicha acometida utilizando un aparato medidor, el cual para estos casos se llama totalizador.

El principio general que debe orientar la relación entre la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira y sus clientes ya sean independientes o SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR es el de “La facturación es igual al consumo” o sea que la suma de los consumos facturados a un grupo de SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR debe ser igual a la cantidad de agua suministrada al grupo a través de la acometida de entrada.

Para cumplir con este objetivo, la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira ha diseñado un programa de medición y facturación mediante el cual se asigna una matrícula a la acometida de entrada en la cual está instalado el totalizador y a esta matrícula se le llama cuenta MAMA o totalizadora y a las demás matrículas del grupo que se alimentan de la misma acometida se les llama cuentas HIJAS. En la mayoría de los casos la cuenta mamá o totalizadora pertenece a la administración o las áreas comunes.

Los grupos SISTEMA GENERAL O TOTALIZADOR tienen entonces una única cuenta mamá y pueden tener una o muchas cuentas hijas. Si una cuenta hija tiene medidor individual para

registrar únicamente su consumo entonces la facturación mensual llegará por los valores registrados por su medidor.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE MARZO DE 2025 en la que participó la señora ALEXANDER GIRALDO como usuario del servicio Y FREDDY HUMBERTO BARRAGAN SANCHEZ, como colaborador de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° 5129379, el cual registra una lectura acumulada de 6964 m3. "Este Totalizador surte conjunto residencial fotal de condina, alli hay 2 torres y192 apartamentos, cada uno con su medidor independiente, se encuentra en construcción una 3 torre, el área común se compone de portería hay 1 sanitario, 1 lavamanos, tanque de reserva, oficina de administración con 1 sanitario, 1 lavamanos, pocetas 24, Shut de basuras, 1 sanitario, 1 lavamanos y 1 llave de pocetas, todo lo anterior mencionado, se revisó y no existen fugas".

Ahora bien, Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **19641112**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Consumo mama | Consumo hijas | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---|---|---|---|---|---|
| **Febrero** | 1563 m3 | 661 m3 | 902 m3 | 210 m3 | Cobro por promedio de 10 m3 más 200 m3 de consumo pendiente por facturar de los periodos anteriores (Art. 146, 150-Ley 142/94) |

Ahora bien y teniendo en cuenta que, para el periodo de octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025 se registrado alto consumo se facturó de la siguiente manera:

- En el periodo de **octubre de 2024** se facturo 0 m3.

- En el periodo de **noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025** se facturo 10 m3 de consumo promedio.
- En el periodo de **febrero de 2025,** la diferencia de lectura fue de 1563 m3 menos 661 m3 del consumo de las hijas, arrojando una diferencia de 902 m3 pero la empresa facturó 10 m3 de consumo promedio facturado al área común más 200 m3 de consumo pendiente por facturar de los periodos de octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025.
- Se aclara que el macromedidor hasta el periodo de febrero de 2025 a registrado 6425 m3 menos el consumo de las hijas que han registrado un consumo total de 2772, menos el consumo facturado al area comun de 240 m3, dejando pendiente por facturar 3413 m3 totales.

Se le informa al usuario que el grupo de previa con el fin de investigar la causa del alto consumo del predio realizo visita y se dejó como observación "Predio sin fugas en sus instalaciones del área común".

En consecuencia, el **consumo facturado en el periodo de febrero de 2025 para el área común no será objeto de modificación**, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida más el consumo pendiente por facturar del periodo de octubre, noviembre, diciembre de 2024 y enero de 2025, dejando consumo pendiente por facturar.

De lo anterior y aunado a los antecedentes de Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **19641112,** por la Empresa, respecto al periodo de **FEBRERO DE 2025, ES CORRECTO**, los valores objeto de reclamación no serán modificados ya que fueron registrados por el totalizador de conformidad con el sistema general o totalizador, por lo cual, no se procederá con modificación o reliquidación alguna por parte de éste Departamento, ya que la empresa ha actuado de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

## FUNDAMENTOS LEGALES

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.*

*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*

Constituye igualmente fundamento jurídico de la presente providencia lo dispuesto en el artículo 149 de la ley 142 de 1994, que al tenor literal preceptúa: *"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."*

## *PARAMETROS DE DESVIACION SIGNIFICATIVA DEL CONSUMO - RESOLUCION CRA 151 de 2.001.*

*TITULO I CAPITULO III ARTICULO 1.3.20.06, señalando que se entenderá por desviaciones significativas, los aumentos o reducciones en los consumos, que comparados con los promedios de los últimos tres períodos , si la facturación es bimensual, o de los últimos seis períodos, si la facturación es mensual, sean mayores a los porcentajes que se señalan a continuación:*

*-El (35%) para usuarios con un promedio de consumo mayor o igual a ( 40m3).*
*-El (65%) para usuarios con un promedios de consumo menor a (40m3).*

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

En lo que respecta al pago del servicio de las áreas comunes me permito informarle que da aplicación a lo regulado por el parágrafo único del artículo 32 de la Ley 675 de 2001, mediante la cual se expide el régimen de propiedad horizontal que a la letra dice:

*"PARÁGRAFO: Para efectos de facturación de los servicios públicos domiciliarios a zonas comunes, la persona jurídica que surge como efecto de la constitución al régimen de propiedad horizontal podrá ser considerada como usuaria única frente a las empresas prestadoras de los mismos, si así lo solicita, caso en el cual el cobro del servicio se hará únicamente con fundamento en la lectura del medidor individual que exista para las zonas comunes; en caso de no existir dicho medidor, se cobrará de acuerdo con la diferencia del consumo que registra el medidor general y la suma de los medidores individuales. ."*

**DECRETO 1077 DE 2015**

**DEFINICIONES**

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

5. ***Red de distribución, red local o red secundaria de acueducto.*** Es el conjunto de tuberías, accesorios, estructura y equipos que conducen el agua desde la red matriz o primaria hasta las acometidas domiciliarias del respectivo proyecto urbanístico. Su diseño y construcción corresponde a los urbanizadores.

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

34. ***Medidor general o totalizador.*** Dispositivo instalado en unidades inmobiliarias para medir y acumular el consumo total de agua.

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

35. ***Multiusuarios.*** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes.

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

***ARTÍCULO 2.3.1.3.2.3.13. De los medidores generales o de control.*** *En el caso de edificios o unidades inmobiliarias cerradas podrá existir un medidor de control inmediatamente aguas abajo de la acometida. Deben existir medidores individuales en cada una de las unidades habitacionales o no residenciales que conforman el edificio o las unidades inmobiliarias o áreas comunes.*

*Las áreas comunes de edificios o unidades inmobiliarias cerradas deben disponer de medición que permitan facturar los consumos correspondientes. De no ser técnicamente posible la medición individual del consumo de áreas comunes, se debe instalar un medidor general en la acometida y calcular el consumo de las áreas comunes como la diferencia entre el volumen registrado por el medidor general y la suma de los consumos registrados por los medidores individuales.*

*(Decreto 302 de 2000, art. 16, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 5).*

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 E.S.P.

**RESUELVE:**

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por LUISA FERNANDA SERNA LOPEZ identificado con C.C. No. 42138322 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) LUISA FERNANDA SERNA LOPEZ enviando citación a Correo Electrónico:, admonportaldecondina@gmail.com 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: LUISA FERNANDA SERNA LOPEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19641112 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 19 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. 270070-52 de 19 DE MARZO DE 2025.

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

| | |
|---|---|
| **Resolución No** | **270070-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 31 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 1 DE ABRIL DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | JUAN DE JESUS VELEZ SALAZAR |
| Matrícula No | 812602 |
| Dirección para Notificación | CR 15 # 3 B- 20 PS 2CAMBULOS |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5011158

**Resolución No. 270070-52**

DE: 19 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270070 de 17 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 17 DE MARZO DE 2025 el señor JUAN DE JESUS VELEZ SALAZAR identificado con C.C. No. 19229806, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270070 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 812602 Ciclo: 8 ubicada en:CR 15 # 3 B- 20 PS 2 , Barrio CAMBULOS en los periodos facturados NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2024, ENERO Y FEBRERO DE 2025

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE MARZO DE 2025 en la que participó la señora María Consuelo Rendón como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1515MMRSA74584AA el cual registra una lectura acumulada de 373 m3. Con observacion: **"Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente, el predio permaneció varios meses solo, medidor no está frenado"**

En el histórico de lecturas del sistema de información comercial, se observa que durante los periodos de NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2024, ENERO Y FEBRERO DE 2025 no se presentó diferencia de lectura del medidor, frente al periodo anterior (663 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 4 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 NOVIEMBRE, DICIEMBRE DE 2024, ENERO Y FEBRERO DE 2025, razón por la cual se procede a reliquidar el consumo facturado, pues el usuario únicamente debe cancelar el valor de los cargos fijos, dando cumplimiento al artículo 90 numeral 2° de la Ley 142 de 1994.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-113444** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| NC CONTRIB ACUEDUCTO | 2025-1 | 414 | 0 | 4 | 0 | 5781 | -5781 |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO | 2025-2 | 414 | 1 | 4 | 1445 | 5781 | -4336 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-2 | 414 | 1 | 4 | 2712 | 10847 | -8135 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2024-12 | 414 | 0 | 4 | 0 | 10847 | -10847 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO | 2024-12 | 414 | 0 | 4 | 0 | 7517 | -7517 |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO | 2024-11 | 414 | 0 | 3 | 0 | 4517 | -4517 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2024-12 | 414 | 0 | 4 | 0 | 8343 | -8343 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2025-2 | 414 | 0 | 0 | -1 | 0 | -1 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-2 | 414 | 0 | 0 | 0 | -2 | 1 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO | 2024-11 | 414 | 0 | 3 | 0 | 5351 | -5351 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-1 | 414 | 0 | 4 | 0 | 8343 | -8343 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO | 2025-1 | 414 | 0 | 4 | 0 | 7517 | -7517 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-2 | 414 | 1 | 4 | 2086 | 8343 | -6257 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2024-11 | 414 | 0 | 3 | 0 | 7721 | -7721 |
| NC CONTRIB ACUEDUCTO | 2024-12 | 414 | 0 | 4 | 0 | 5781 | -5781 |
| NC CONTRIB ALCANTARILLADO | 2025-2 | 414 | 1 | 4 | 1879 | 7517 | -5638 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-1 | 414 | 0 | 4 | 0 | 10847 | -10847 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2024-11 | 414 | 0 | 3 | 0 | 6518 | -6518 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2024-11 | 414 | 0 | 0 | 0 | -4 | 4 |
| AJUSTE A LA DECENA | 2024-12 | 414 | 0 | 0 | 0 | -1 | 1 |

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE** el reclamo presentado por JUAN DE JESUS VELEZ SALAZAR identificado con C.C. No. 19229806 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) JUAN DE JESUS VELEZ SALAZAR enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 3 B- 20 PS 2 haciéndole entrega de una copia de la misma.

**ARTICULO 3o.** Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN DE JESUS VELEZ SALAZAR la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 812602 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 19 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. 270104-52 de 19 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARI LUZ CORREA MACHADO** 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** | **270104-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 31 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 1 DE ABRIL DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MARI LUZ CORREA MACHADO |
| Matrícula No | 843011 |
| Dirección para Notificación | CR 15 # 11- 04 EDIF LOS.ALPES APTO 207LOS ALPES |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5015981

**Resolución No. 270104-52**

DE: 19 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270104 de 18 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 18 DE MARZO DE 2025 la señora MARI LUZ CORREA MACHADO identificado con C.C. No. 30301362, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270104 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 843011 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 15 # 11- 04 EDIF LOS.ALPES APTO 207 , Barrio LOS ALPES en el periodo facturado 2025-3.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 19 DE MARZO DE 2025 en la que participó la señora Mary Luz Correa 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° P1415MMRSA42554AA el cual registra una lectura acumulada de 2143 m3. “Instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual viven una persona”.

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con matrícula No. **843011***,* se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---|---|---|---|---|---|
| **Marzo** | 2139 m3 | 2107 m3 | 32 m3 | 32 m3 | consumo por diferencia (Art. 146-Ley 142/94) |

Se procedió a revisar en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MARZO 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 **32 m3 avanzó de (2107 a 2139 m3)** y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994,

este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en el periodo de **MARZO DE 2025 ES CORRECTO** y no será objeto de modificación por parte de este departamento, porque la Empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

## RESUELVE:

**ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por MARI LUZ CORREA MACHADO identificado con C.C. No. 30301362 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) MARI LUZ CORREA MACHADO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 15 # 11- 04 EDIF LOS.ALPES APTO 207 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: MARI LUZ CORREA MACHADO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 843011 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 19 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. 270101-52 de 19 DE MARZO DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **RIKA 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** | **270101-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 31 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 1 DE ABRIL DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | RIKA GIRALDO |
| Matrícula No | 14365 |
| Dirección para Notificación | CL 11 ESTE # 12- 29LA PLAYA LIBARE |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5014508

**Resolución No. 270101-52**

DE: 19 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270101 de 18 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 18 DE MARZO DE 2025 la señora RIKA GIRALDO identificado con C.C. No. 1088028471, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270101 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 14365 Ciclo: 1 ubicada en:CL 11 ESTE # 12- 29 , Barrio LA PLAYA LIBARE en los periodos facturados 2025-3,2025-2.

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 liquidación del reclamo, calificación definitiva).

Consultado el Sistema de Información Comercial de la Empresa, se observó que al predio con **matrícula No. 14365**, se ha facturado de la siguiente manera:

| Períodos 2025 | Lectura actual | Lectura anterior | Diferencia | Consumo Facturado | Observación |
|---|---|---|---|---|---|
| **Marzo** | 881 m3 | 853 m3 | 28 m3 | 28 m3 | consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |
| **Febrero** | 853 m3 | 829 m3 | 24 m3 | 24 m3 | consumo por diferencia de lectura (Art. 146-Ley 142/94) |

En éste orden, una vez radicada la reclamación y con el ánimo de establecer nuevas causas ajenas al consumo normal del predio, se procedió por parte del Departamento de Servicio al Cliente con la revisión al predio, y de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el día **19 de marzo de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario CARLOS ALBERTO OSORIO,“ **Hubo una fuga interna ya reparada en el patio, viven 3 personas, un baño instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente. Lectura Actual: 889 m3, medidor N. P1915MMRAL113542AA”.**

La fuga presentada en el predio ya reparada por el usuario afectó el consumo de los periodos de **febrero y marzo de 2025** y la Empresa no investigó correctamente la desviación significativa que se venía presentan en el predio, al hacer visita de técnica, se evidencia que la usuaria reparó fuga interna que se presentaba en el predio, por lo tanto, es procedente realizar una reliquidación de los periodos de **febrero y marzo de 2025**, generando cobro por promedio de **16 m3** (promedio de los últimos 6 meses en el predio antes de alterado el consumo).

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-97854** detallado así:

| Concepto | Período | Causal | Cons. Liq. | Cons. Fact. | Valor Liq. | Valor Fact. | Rebajado |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-2 | 408 | 3 | 11 | 6257 | 22942 | -16685 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-2 | 408 | 3 | 11 | 8135 | 29830 | -21695 |
| | 2025-3 | 408 | 0 | 0 | -5 | 0 | -5 |
| CONSUMO ACUEDUCTO | 2025-3 | 408 | 3 | 15 | 6465 | 32323 | -25858 |
| VERTIMIENTO ALCANTARILLADO | 2025-3 | 408 | 3 | 15 | 8403 | 42013 | -33611 |
| AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO | 2025-3 | 408 | 0 | 0 | -1 | 0 | -1 |

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos registrados por el aparato de medida y facturados a la matrícula No. **14365,** por la Empresa, respecto al período de **febrero y marzo de 2025, serán objeto de modificación**, por presentarse fuga interna, por lo cual, SE ACCEDE A re liquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

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

## FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

***Artículo 90 de la Ley 142 de 1994,** 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 RIKA GIRALDO identificado con C.C. No. 1088028471 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) RIKA GIRALDO enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 11 ESTE # 12- 29 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: RIKA GIRALDO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 14365 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 19 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. 270108-52 de 19 DE MARZO DE 2025.

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

| | |
|---|---|
| **Resolución No** | **270108-52** |
| Fecha Resolución | 19 DE MARZO DE 2025 |
| **Resultado de la decisión:** | **NO PROCEDENTE** |
| Fecha del Aviso | 31 DE MARZO DE 2025 |
| Fecha de Desfijación | 1 DE ABRIL DE 2025 |
| Nombre del Peticionario | MAURICIO HERNANDEZ VALENCIA |
| Matrícula No | 2972 |
| Dirección para Notificación | CL 1 # 18- 39SAN JUDAS |

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

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

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

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

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

Generó: MYBEDOYA

**Resolución No. 270108-52**

DE: 19 DE MARZO DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270108 de 19 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 19 DE MARZO DE 2025 el señor MAURICIO HERNANDEZ VALENCIA identificado con C.C. No. 10026065, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270108 consistente en: COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 2972 Ciclo: 3 ubicada en la dirección: CL 1 # 18- 39 , Barrio SAN JUDAS en el periodo facturado 2025-3.

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

Una vez verificado el Sistema de Información Comercial se encontró que para el período de **FEBRERO DE 2025,** el predio de matrícula **N° 2972,** presentaba edad 2 de facturación (número de facturas sin cancelar generadoras del corte para predios con Uso Residencial.) por valor de $ 75.450, mediante la factura No. **57684198**, con fecha límite de pago el **25 de febrero del 2025.**

Por lo anterior, el día **28 de febrero a las 10:02 am,** al no encontrarse ingresado en el sistema el pago dentro de la fecha límite establecida, se generó orden de corte, para lo cual se desplazó el personal operativo al predio con la finalidad de suspender el servicio el día a **3 de marzo a las 2:01 pm**, procedimiento que no se hizo efectivo ya que el usuario presento oposición al corte según refiere el sistema de información comercial y de conformidad con lo **artículo 140 de la ley 142 de 1994.**

Ahora bien, para efectos de resolver el presente reclamo, se procedió a revisar el sistema de información comercial, encontrando que el usuario realizo el pago después de la fecha limite otorgada, es decir, el **19 de marzo de 2025 en EEP a las 9:02 a.m, es decir, con posterioridad a la fecha límite de pago y de la ejecución del procedimiento de suspensión,** siendo entonces **NO PROCEDENTE** la reliquidación por el valor del procedimiento ejecutado en el periodo de **marzo de 2025**.

Así las cosas, éste departamento encuentra **NO PROCEDENTE** el reclamo presentado por el señor MAURICIO HERNANDEZ VALENCIA, por lo tanto, los valores facturados por concepto de reconexión del servicio en la facturación del período de **MARZO DE 2025**, no serán objeto de reliquidación.

## FUNDAMENTOS LEGALES

***Artículo 140 de la ley 142 de 1994.*** *Suspensión por incumplimiento. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión del servicio en los eventos señalados en las condiciones uniformes del contrato de servicios y en todo caso en los*

*siguientes: Ley 142 de 1994 364 Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios La falta de pago por el término que fije la entidad prestadora, sin exceder en todo caso de dos (2) períodos de facturación en el evento en que esta sea bimestral y de tres (3) períodos cuando sea mensual y el fraude a las conexiones, acometidas, medidores o líneas. Es causal también de suspensión, la alteración inconsulta y unilateral por parte del usuario o suscriptor de las condiciones contractuales de prestación del servicio. Durante la suspensión, ninguna de las partes puede tomar medidas que hagan imposible el cumplimiento de las obligaciones recíprocas tan pronto termine la causal de suspensión. Haya o no suspensión, la entidad prestadora puede ejercer todos los derechos que las leyes y el contrato uniforme le conceden para el evento del incumplimiento.*

***Artículo 142 de la ley 142 de 1994****. Restablecimiento del servicio. Para restablecer el servicio, si la suspensión o el corte fueron imputables al suscriptor o usuario, este debe eliminar su causa, pagar todos los gastos de reinstalación o reconexión en los que la empresa incurra, y satisfacer las demás sanciones previstas, todo de acuerdo a las condiciones uniformes del contrato. Si el restablecimiento no se hace en un plazo razonable después de que el suscriptor o usuario cumpla con las obligaciones que prevé el inciso anterior, habrá falla del servicio.*

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 MAURICIO HERNANDEZ VALENCIA identificado con C.C. No. 10026065 por concepto de COBROS POR CONEXIÓN, RECONEXIÓN, REINSTALACIÓN. 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) MAURICIO HERNANDEZ VALENCIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 1 # 18- 39 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: MAURICIO HERNANDEZ VALENCIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 2972 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 19 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**