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. 10974-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

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

Resolución No	**10974-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	DARIO ANTONIO LONDOÑO MORALES
Matrícula No	1506294
Dirección para Notificación	MZ 42 CS 4SAMARIA I

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

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

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

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

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5042387

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 2 DE ABRIL DE 2025, el señor DARIO ANTONIO LONDOÑO MORALES, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-3, 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 11 DE ABRIL DE 2025, visita que fue atendida por Dario Londoño morales - Vía telefónica., y en tal revisión se detectó que el medidor P1415MMRSA49614AA que pertenece al predio con matricula No 1506294, tenía una lectura acumulada de 2208 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 del consumo del periodo por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-64465** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 1506294.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1095	2025-3	414	0	13	0	-10757	10757
1090	2025-3	414	0	13	0	-13982	13982
3010	2025-3	414	0	0	-1	0	-1
2500	2025-3	414	0	18	0	38787	-38787
2501	2025-3	414	0	18	0	50416	-50416

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**
Revisó: **fncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10982-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **RUTH MARIA VELASQUEZ CASTAÑEDA** 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	**10982-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	RUTH MARIA VELASQUEZ CASTAÑEDA
Matrícula No	496042
Dirección para Notificación	CL 71 A # 35- 09SAUCES II

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

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

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

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

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5042475

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 3 DE ABRIL DE 2025, la señora RUTH MARIA VELASQUEZ CASTAÑEDA, efectuó solicitud de revisión del consumo facturado durante el periodo 2025-3, 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 10 DE ABRIL DE 2025, visita que fue atendida por la señora Ruth Velasquez, y en tal revisión se detectó que el medidor P1415MMRSA59971AA que pertenece al predio con matricula No 496042, tenía una lectura acumulada de 1102 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 del consumo del periodo por condición de predio desocupado, ordenando en su defecto mantener vigente solo los conceptos de cargos fijos, últimos que se cobran independientemente del nivel de uso, así como los conceptos de otros cobros, en el caso de que el predio se encuentre cancelado elementos de este tipo.

Sin otro particular, se da por atendida la solicitud, procediendo con la reliquidación equivalente a **-34610** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 496042.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2025-3	414	0	8	0	22407	-22407
67	2025-3	414	0	0	-1	-3	1
1095	2025-3	414	0	8	0	-2189	2189
2500	2025-3	414	0	8	0	17239	-17239
3007	2025-3	414	0	0	-5	-4	-1
1090	2025-3	414	0	8	0	-2846	2846

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: **puatcliente2560**
Revisó: **fncardona**

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 10995-52 de 14 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **JORGE ENRIQUE SANCHEZ URIBE** 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	**10995-52**
Fecha Resolución	14 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	JORGE ENRIQUE SANCHEZ URIBE
Matrícula No	19612253
Dirección para Notificación	CALLE 86 B No. 43 D - 08 TORRE 9 BLOQUE 1 APTO 503SAN 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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5045280

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 4 DE ABRIL DE 2025, el señor JORGE ENRIQUE SANCHEZ URIBE, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-3, 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 8 DE ABRIL DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor C16LA611379AA que pertenece al predio con matricula No 19612253, tenía una lectura acumulada de 133 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 **-21370** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19612253.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
2501	2025-3	414	0	7	0	19606	-19606
2500	2025-3	414	0	7	0	15084	-15084
1095	2025-3	414	0	7	0	-5792	5792
3010	2025-3	414	0	0	-1	0	-1
1090	2025-3	414	0	7	0	-7529	7529

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. 10997-52 de 14 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **GLORIA MARIA ALZATE DE AVILA** 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	**10997-52**
Fecha Resolución	14 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	GLORIA MARIA ALZATE DE AVILA
Matrícula No	19642903
Dirección para Notificación	MZ 2 CS 31 PS 3SAN MARCOS

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5045282

RELIQUIDACIÓN POR PREDIO DE DESOCUPADO

El 4 DE ABRIL DE 2025, la señora GLORIA MARIA ALZATE DE AVILA, efectuó solicitud de revisión de los consumos facturados durante el periodo 2025-3, 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 9 DE ABRIL DE 2025, visita que fue atendida por , y en tal revisión se detectó que el medidor que pertenece al predio con matricula No 19642903, tenía una lectura acumulada de 3 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 **-33581** que a continuación se detalla, la cual afecta los consumos y la facturación del predio con matricula 19642903.

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
1090	2025-3	421	0	11	0	-11831	11831
2501	2025-3	421	0	11	0	30810	-30810
1095	2025-3	421	0	11	0	-9102	9102
2500	2025-3	421	0	11	0	23703	-23703
3010	2025-3	421	0	0	-1	0	-1

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. 11003-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA NELSI SEPULVEDA** 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	**11003-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA NELSI SEPULVEDA
Matrícula No	1855253
Dirección para Notificación	CR 2 # 12- 16EL PORVENIR - PTO CALDAS

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5047978

***RESOLUCIÓN NO.* 11003-52**
DEL 11 DE ABRIL DE 2025

***POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO DE LA MATRÍCULA No.* 1855253.**

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

CONSIDERANDO

1) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.

2) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: *El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.* (…) (Subraya y cursiva fuera de texto).

3) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 1855253, al que a pesar de habérsele notificado en debida forma el cambio de medidor por encontrarse de medidor por encontrarse EMPAÑADO - MAL ESTADO, es decir, que el medidor no está registrando variación en la lectura; manifiestan su negativa ante el procedimiento.

5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 1855253, ubicado en la CR 2 # 12- 16 Barrio EL PORVENIR - PTO CALDAS, actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P,* con medidor No. C18LA570389

6). Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del equipo de medida clase “B” en el predio con matrícula No. 1855253, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, con lo cual ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos.

7). Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

HECHOS:

1. La matrícula No. 1855253, correspondiente al predio ubicado en la CR 2 # 12- 16 BARRIO EL PORVENIR, Barrio EL PORVENIR - PTO CALDAS, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*

2. En visita realizada al inmueble mencionado, el 10 DE ABRIL DE 2025, se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra EMPAÑADO - MAL ESTADO,y por lo tanto no permite calcular el consumo real de acueducto en el predio; realizando la socialización para dicho cambio al sr RAMON ELIAS CAMPUZANO GARCIA, desconociendo la condición contractual.

3. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. 4987817 para cambio de medidor el 5 de Marzo de 2025, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

4. También es evidente para la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, que el usuario de la matrícula 1855253 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de habérsele socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

5. De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matricula 1855253, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** Numeral 3°.

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:
(…)

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición." (Cursiva y subraya fuera de texto).
(…)

PRUEBAS

Para tomar la decisión en comento, se tiene como evidencia o material probatorio, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra EMPAÑADO - MAL ESTADO, realizando la socialización para dicho cambio al sr RAMON ELIAS CAMPUZANO GARCIA. Se adjunta la carta de sociañización enviada, así:

PEREIRA, 05 de MARZO de 2025

Señor: RAMON ELIAS CAMPUZANO GARCIA
Propietario, arrendatario, poseedor y/o tenedor
En calidad de usuario y/o suscriptor del servicio de acueducto y alcantarillado
Dirección: CR 2 # 12- 16 EL PORVENIR - PTO CALDAS
Dirección de ayuda: BARRIO EL PORVENIR
Matrícula: 1855253 Nro. Solicitud: 4987817 Diámetro: 1/2" Medidor: C18LA570389
Clase: R160 Lectura: 2740

Causal: FRENADO O MAL ESTADO
Asunto: Notificación sobre reemplazo o reposición de medidor de agua

Apreciado (a) usuario (a),
Consiente de la importancia de socializarle a nuestros usuarios la normatividad vigente que sustenta el cambio de medidor, la Empresa Aguas y Aguas de Pereira, en cumplimiento de nuestras políticas corporativas de transparencia, se permite explicar los alcances de aplicación de estas medidas legales vigentes.
Tanto para el cliente como para el propietario, es de alta importancia garantizar una medición del consumo mensual de agua potable en términos de precisión y confiablidad.
El Art. 144 de la ley 142 de 1994 establece que: "... No será obligación del suscriptor o usuario cerciorarse de que los medidores funcionen en forma adecuada; **pero si será obligación suya hacerlos reparar o reemplazarlos**, a satisfacción de la empresa, cuando se establezca que el funcionamiento no permite determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a su disposición instrumentos de medida más precisos..."
Cuando el usuario o suscriptor dentro del plazo que se señalará más adelante, no tome las acciones necesarias para reemplazar los medidores, la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.
De igual manera, el Art. 145 de la ley 142 de 1994 establece al respecto del control sobre el funcionamiento de los medidores: "Las condiciones uniformes del contrato permitirán tanto a la empresa como al suscriptor o usuario verificar el estado de los instrumentos que se utilicen para medir el consumo; y **obligarán a ambos a adoptar precauciones eficaces para que no se altere.** Se permitirá a la Empresa, inclusive, retirar temporalmente los instrumentos de medida para verificar su estado".

Por lo anterior, muy respetuosamente le informamos que a partir de esta notificación usted cuenta con un plazo de un periodo mínimo de facturación, para elegir una de las siguientes opciones:
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=6 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).

Apreciado usuario (a), tenga claro la siguiente recomendación: si luego de recibir la comunicación respectiva y vencido un período de facturación, no ha tomado la decisión (1), la empresa procederá a ejecutar la opción 2 para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y regulatorias aplicables, una vez vencido el periodo mínimo de facturación otorgado.

Para resolver todas sus inquietudes se puede comunicar con la línea de atención al cliente de Aguas y Aguas de Pereira en la línea 116 desde un teléfono fijo o los operadores de celular Tigo y Movistar, o visítanos en la carrera 10 N.17-55 piso 1.
Le recordamos que el medidor retirado del predio es de su propiedad, por lo tanto, le solicitamos se abstenga de entregárselo al instalador, igualmente si su medidor ya fue reemplazado favor hacer caso omiso de esta misiva.

Cordialmente,

LUZ AMPARO LUNA LÓPEZ
Jefe del Control de Pérdidas No Técnicas

Al momento de la socialización de la necesidad del cambio de medidor con el usuario, en el inmueble ubicado en CR 2 # 12- 16, la persona que atendió visita manifestó de forma expresa la NO AUTORIZACIÓN del cambio de medidor; como prueba de lo actuado, el técnico ARIEL ORLAN CHALA (quien realizó la visita) firma la orden de trabajo dando testimonio bajo la gravedad de juramento de la posición del usuario y adicional, se anexa foto del predio y del medidor con fecha y hora. Lo anterior, de conformidad con la ley 1437 de 2011 artículo 211 y ley 1564 de 2012 artículo 250 y 275.

Así mismo, en la carta de socialización se explica muy claramente que la causal del cambio es por **EMPAÑADO - MAL ESTADO**; es decir, el cambio no se realiza por no registrar los consumos, sino, porque no perrmite una adecuada y correcta toma de lectura de los consumos del predio.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión encuentra su motivación en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

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

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

2. **La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:**

"ARTÍCULO 146. 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."

(…)

"La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato," (…)

3. **Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.**

CLAÚSULA DÉCIMO QUINTA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(…)

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición." (Cursiva y subraya fuera de texto).
(…)

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por encontrarse FRENADO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. 1855253, ubicado en la CR 2 # 12- 16 BARRIO EL PORVENIR, Barrio EL PORVENIR - PTO CALDAS hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

Artículo 2°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida.

Artículo 3°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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.

Artículo 4°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 5°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 11 DE ABRIL DE 2025

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: fncardona

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 11014-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **CESAR AUGUSTO GOMEZ MONTOYA** 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	**11014-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	CESAR AUGUSTO GOMEZ MONTOYA
Matrícula No	492215
Dirección para Notificación	CR 26 # 70- 18CUBA

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

***RESOLUCIÓN NO.* 11014-52**
DEL 11 DE ABRIL DE 2025

***POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO DE LA MATRÍCULA No.* 492215.**

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

CONSIDERANDO

1) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.

2) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: *El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.* (…) (Subraya y cursiva fuera de texto).

3) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 492215, al que a pesar de habérsele notificado en debida forma la necesidad del cambio de medidor por encontrarse **FRENADO**, es decir, que el medidor no está registrando variación en la lectura; manifiestan su negativa ante el procedimiento.

5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 492215, ubicado en la CR 26 # 70- 18 Barrio CUBA, actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P,* con medidor No. P1715MMRSA106186AA

6). Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del equipo de medida en el predio con matrícula No. 492215, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, con lo cual ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos.

7). Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

HECHOS:

1. La matrícula No. 492215, correspondiente al predio ubicado en la CR 26 # 70- 18 , Barrio CUBA, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*

2. En visita realizada al inmueble mencionado, se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra FRENADO y por lo tanto no permite calcular el consumo real de acueducto en el predio; realizando la socialización para dicho cambio a quien atendio la visita, desconociendo la condición contractual.

3. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición, razón por la cual se expidió la solicitud No. 4839327 para cambio de medidor el día once (11) de febrero de 2025, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser

ejecutada por negación del usuario.

4. También es evidente para la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, que el usuario de la matrícula 492215 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de habérsele socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

5. De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matricula 492215, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA VIGESIMA SEPTIMA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** Numeral 3°.

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:
(…)

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición." (Cursiva y subraya fuera de texto).
(…)

PRUEBAS

Para tomar la decisión en comento, se tiene como evidencia o material probatorio, la orden de trabajo No. 4839327 diligenciada por el contratista WORLDTEK, con la observación de "NO AUTORIZA", del once (11) de febrero de 2025, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra FRENADO, realizando la socialización para dicho cambio a quien atendio la visita.

Al momento de la socialización de la necesidad del cambio de medidor con el usuario, en el inmueble ubicado en CR 26 # 70- 18, la persona que atendió visita manifestó de forma expresa la NO AUTORIZACIÓN del cambio de medidor; como prueba de lo actuado, el técnico (quien realizó la visita) firma la orden de trabajo dando testimonio bajo la gravedad de juramento de la posición del usuario. Lo anterior, de conformidad con la ley 1437 de 2011 artículo 211 y ley 1564 de 2012 artículo 250 y 275.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión encuentra su motivación en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

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

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

2. **La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:**

"ARTÍCULO 146. 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."

(…)

"La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato," (…)

3. **Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS,**

DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLAÚSULA VIGESIMA SEPTIMA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(…)

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición." (Cursiva y subraya fuera de texto).
(…)

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por encontrarse FRENADO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. 492215, ubicado en la CR 26 # 70- 18 , Barrio CUBA hasta tanto el usuario autorice el remplazo del medidor.

Artículo 2°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida.

Artículo 3°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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.

Artículo 4°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 5°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 11 DE ABRIL DE 2025

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: lrozo

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. 11011-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **TRAMITE UNILATERAL**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA BERTILDA PINEDA SERNA** 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	**11011-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA BERTILDA PINEDA SERNA
Matrícula No	994541
Dirección para Notificación	CR 23 BIS # 71- 21 PS 2CUBA

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

***RESOLUCIÓN NO.* 11011-52**
DEL 11 DE ABRIL DE 2025

***POR LA CUAL SE ORDENA LA SUSPENSIÓN DE UN CONTRATO DE PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS, CON LA COLATERAL SUSPENSIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO DE LA MATRÍCULA No.* 994541.**

El JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, en uso de sus facultades constitucionales (Artículo 209 de la CP de 1991), legales (Artículo 154 de la ley 142 de 1994), reglamentarias y especialmente las conferidas por medio de la directiva de Gerencia No. 0457 del 20 de agosto de 2002 y,

CONSIDERANDO

4) Que la Empresa está en el deber legal de garantizar la medición correcta a los usuarios con el ánimo de dar seguridad en lo facturado y obtener de contera su derecho a la medición.

5) Que es un deber y derecho de la Empresa establecer los consumos por medio de un instrumento de medida establecido en el Contrato de Condiciones Uniformes. Que para cumplir con ese propósito la Empresa definió en el Contrato de Condiciones Uniformes la posibilidad del cambio del medidor con parámetros aceptables para tal fin, el cual al tenor literal establece: CLAÚSULA DÉCIMA. OBLIGACIONES DEL SUSCRIPTOR O USUARIO: *El suscriptor o usuario tendrá las siguientes obligaciones: e) Adquirir, permitir la instalación y mantenimiento de los instrumentos para medir los consumos, de acuerdo con las condiciones técnicas exigidas por la Empresa. Igualmente, autorizar la reparación o reemplazo de dichos instrumentos, cuando su funcionamiento no permita determinar en forma adecuada los consumos, o cuando el desarrollo tecnológico ponga a disposición instrumentos de medida más precisos. Cuando el usuario o suscriptor pasado un período de facturación, después de la comunicación por parte de la Empresa podrá hacerlo por cuenta del usuario o suscriptor.* (…) (Subraya y cursiva fuera de texto).

6) Que el deber y derecho anteriormente mencionado, deben estar conformes con las disposiciones constitucionales y legales establecidas.

4) Que existen usuarios como el que corresponde al predio identificado con la matrícula No. 994541, al que a pesar de habérsele notificado en debida forma el cambio de medidor por encontrarse de medidor por encontrarse **FRENADO**, es decir, que el medidor no está registrando variación en la lectura; manifiestan su negativa ante el procedimiento.

5) Que el suscriptor del servicio público domiciliario de acueducto y alcantarillado, con matrícula No. 994541, ubicado en la CR 23 BIS # 71- 21 PS 2 Barrio CUBA, actualmente cuenta con el servicio de acueducto y alcantarillado prestado por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P,* con medidor No. P1315MMCEL35358AA

6). Que la Ley 142 de 1994, Artículo 146, permite el cambio de los medidores cuando exista mejores equipos de medida disponibles. Así mismo, que el usuario no autorizó el cambio del equipo de medida clase "B" en el predio con matrícula No. 994541, a pesar de haberse realizado socialización para su cambio, con lo cual ha incumplido una de sus obligaciones contractuales, por lo que se hace necesario definir por parte de la Empresa de manera expresa si existen fundamentos legales para continuar con la prestación o no de los servicios públicos respectivos.

7). Que de conformidad con los considerandos anteriores, se pasarán a exponer de manera detallada los HECHOS FÁCTICOS, relevantes para la decisión que habrá de proferirse:

HECHOS:

6. La matrícula No. 994541, correspondiente al predio ubicado en la CR 23 BIS # 71- 21 PS 2 , Barrio CUBA, se encuentra activa en el Sistema de Información Comercial, y a través de ella le cobran los servicios de acueducto y alcantarillado prestados por la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.*

7. En visita realizada al inmueble mencionado, el , se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra FRENADO y por lo tanto no permite calcular el consumo real de acueducto en el predio; realizando la socialización para dicho cambio a quien atendio la visita, desconociendo la condición contractual.

8. Además de lo dispuesto en la Ley 142 de 1994, Artículos 144 y 146, el Contrato de Condiciones Uniformes, y la Ley 373 de 1997, la empresa tiene dispuestos planes y programas con el objetivo del mejoramiento de la medición,

razón por la cual se expidió la solicitud No. 4839342 para cambio de medidor el catorce (14) de febrero de 2025, por el grupo de Control de Pérdidas No Técnicas de la Subgerencia Comercial de la empresa; la misma que no pudo ser ejecutada por negación del usuario.

9. También es evidente para la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, que el usuario de la matrícula 994541 con su conducta omisiva al no permitir el cambio del equipo de medida a pesar de habérsele socializado la necesidad de la reposición, ha desconocido las normas legales, el Contrato de Condiciones Uniformes en su Cláusula Décima literal E y demás disposiciones especiales sobre la materia, actitud con la cual se menoscaban los intereses legítimos del prestador del servicio, como es la de cobrar los consumos precisos dados por un buen equipo de medida.

10. De acuerdo con lo anterior el prestador tiene claro que el paso legal a seguir es ordenar de forma temporal la suspensión del servicio para la matricula 994541, pues el usuario ha impedido el cambio del equipo de medida, incumpliendo sus obligaciones contractuales, siendo única y exclusiva responsabilidad del usuario subsanar irregularidad que se presenta, según lo consagrado en el Contrato de Condiciones Uniformes, en la **CLAÚSULA VIGESIMA SEPTIMA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO.** Numeral 3°.

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:
(…)

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición." (Cursiva y subraya fuera de texto).
(…)

PRUEBAS

Para tomar la decisión en comento, se tiene como evidencia o material probatorio, la orden de trabajo No. 4839345 diligenciada por el contratista WORLDTEK, con la observación de "NO AUTORIZA", del catorce (14) de febrero de 2025, en la que se verificó que es necesario cambiar el medidor ya que se encuentra FRENADO, realizando la socialización para dicho cambio a quien atendo la visita.

Al momento de la socialización de la necesidad del cambio de medidor con el usuario, en el inmueble ubicado en CR 23 BIS # 71- 21 PS 2, la persona que atendió visita manifestó de forma expresa la NO AUTORIZACIÓN del cambio de medidor; como prueba de lo actuado, el técnico (quien realizó la visita) firma la orden de trabajo dando testimonio bajo la gravedad de juramento de la posición del usuario y adicional, se anexa foto del predio y del medidor con fecha y hora. Lo anterior, de conformidad con la ley 1437 de 2011 artículo 211 y ley 1564 de 2012 artículo 250 y 275.

FUNDAMENTOS DE DERECHO

La presente decisión encuentra su motivación en los derechos consagrados en los Artículos 20 y 29 de la Constitución Política de Colombia, en los principios de transparencia, publicidad, eficacia, y en las siguientes disposiciones legales:

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

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

5. La misma norma en su Artículo 146, inciso 1° y 4° CAPÍTULO V., define la determinación del consumo facturable de la siguiente manera:

"ARTÍCULO 146. 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."

(…)

"La falta de medición del consumo, por acción u omisión de la empresa, le hará perder el derecho a recibir el precio. La que tenga lugar por acción u omisión del suscriptor o usuario, justificará la suspensión del servicio o la terminación del contrato," (…)

6. Así mismo que el Contrato de Condiciones Uniformes, establece en su CAPÍTULO V. DE LA SUSPENSIÓN Y CORTE DEL SERVICIO, DEL INCUMPLIMIENTO EN LOS PAGOS DE LAS FACTURAS CAUSAS Y EFECTOS, DEL RESTABLECIMIENTO DEL SERVICIO Y DE LA TERMINACIÓN DEL CONTRATO POR LAS PARTES.

CLAÚSULA VIGESIMA SEPTIMA SUSPENSIÓN DEL SERVICIO. Numeral 3°

Suspensión por incumplimiento del Contrato de Condiciones Uniformes. El incumplimiento del contrato por parte del suscriptor o usuario da lugar a la suspensión unilateral del servicio por parte de la entidad prestadora de los servicios públicos, en los siguientes eventos:

(…)

n) No permitir el traslado del equipo de medición, la reparación o cambio justificado del mismo, cuando ello sea necesario para garantizar una correcta medición." (Cursiva y subraya fuera de texto).
(…)

Que agotado el trámite de socialización del cambio de medidor, no se recibió respuesta positiva por parte del suscriptor o usuario, cumpliéndose los presupuestos legales y fácticos que dan origen a la suspensión por impedir el cambio de medidor por encontrarse FRENADO.

Que esta omisión es causal de suspensión del servicio de acuerdo con lo establecido por las disposiciones legales y el Contrato de Condiciones Uniformes ya descritas.

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

RESUELVE:

Artículo 1°. Suspender el contrato de prestación del servicio de acueducto con la colateral suspensión del servicio público de acueducto al predio que se surte del servicio de la matrícula No. 994541, ubicado en la CR 23 BIS # 71- 21 PS 2 , Barrio CUBA hasta tanto el usuario autorice la instalación del medidor.

Artículo 2°. La presente resolución vincula también al propietario del predio o al suscriptor del servicio, aún no siendo este la persona renuente para el cambio del equipo de medida.

Artículo 3°. Contra la presente Resolución procede el Recurso de Reposición ante el JEFE DE DEPARTAMENTO DE SERVICIO AL CLIENTE de la *EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P*, y en subsidio el de Apelación ante la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, que se deberán interponer dentro de los cinco (5) días hábiles siguientes a la notificación de esta providencia, de conformidad con el Artículo 154 y 159 de la Ley 142 del 11 de julio de 1994. En concordancia con los Artículos 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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.

Artículo 4°. Con el acto de citación para notificación, enviar copia de la presente Resolución de terminación del Contrato.

Artículo 5°. La presente Resolución rige a partir de la fecha y producirá efectos una vez se surta el trámite de la notificación.

NOTÍFIQUESE Y CÚMPLASE

Dado en PEREIRA, el 11 DE ABRIL DE 2025

Atentamente,

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2548
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 11071-52 de 14 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **DERECHO DE PETICIÓN**, interpuesto por el (la) señor(a) **MONICA MARIA OSORIO TORO** 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	**11071-52**
Fecha Resolución	14 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	MONICA MARIA OSORIO TORO
Matrícula No	1235456
Dirección para Notificación	CL 11 # 23- 69SEC LOS ALAMOS

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

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

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

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

PEREIRA, 14 DE ABRIL DE 2025

Señor (a):
MONICA MARIA OSORIO TORO
CL 11 # 23- 69 - SEC LOS ALAMOS
Teléfono: 3104715132
PEREIRA

Radicación: No. 11071 Radicado el 3 DE ABRIL DE 2025
Matrícula: 1235456
Motivo de la Petición: SOLICITUD DE INFORMACIÓN Y/O DOCUMENTOS

FUNDAMENTOS FÁCTICOS DE LA PETICION: USUARIO PRESENTA DERECHO DE PETICION RELACIONA CON EQUIPOS DE MEDIDA INSTALADOS EN EL INMUEBLE CON MATRICULA 1235456 EDIFICIO MIRADOR DEL CERRO P.H .SEGUN DOCUMENTO ANEXO

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

En atención a la petición radicada el 3 DE ABRIL DE 2025, mediante la cual solicita la siguiente información:

1. Solicito amablemente me suministre el contrato y todos los documentos adicionales que soportan la instalación del macromedidor de referencia M312-079582, el cual se encuentra relacionado con la cuenta No. 1235456
2. Solicito que me indique, según la información de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.ESP a nombre de quien aparece registrado el medidor No. 0615MMCCTO60593AA y si en la actualidad cuenta con una matrícula contrato activo cancelado. o anterior aportando los documentos que sustentan su respuesta.
3. Solicito que me indiqué por qué a pesar de que la copropiedad cuenta con medidores individuales para cada unidad habitacional y, además, cuenta con un medidor individual para áreas comunes No. 0615MMCCTO60593AA, se instaló el macromedidor M312-079582. Esto indicando los argumentos de hecho y de derecho (normas concretas) que sustentas su respuesta.
4. Solicito que aporte los estudios técnicos realizados antes de la instalación del macromedidor M312-079582, en los cuales se sustente la imposibilidad de realizar una micromedición o medición individual para las unidades habitacionales y las áreas comunes de la copropiedad.
5. Solicito que me indique de manera clara y detallada por qué para la medición del consumo de áreas comunes de la copropiedad no se usa el sistema individual, sino el denominado "sistema de descontar y repartir" esto indicado los argumentos de hecho y de derecho en que sustenta su respuesta y aportando los documentos que la avalen.
6. Solicito que me indique de manera concreta cuales son las normas que para el caso de la copropiedad EDIFICIO MIRADOR DEL CERRO P.H, acreditan el cobro a través de un macromedidor y del método "sistema de descontar y repartir.

Al respecto y comedidamente, me permito exponer lo siguiente:

En cuanto a los puntos 1 y dos, nos permitimos informar lo siguiente:

1. Solicito amablemente me suministre el contrato y todos los documentos adicionales que soportan la instalación del macromedidor de referencia M312-079582, el cual se encuentra relacionado con la cuenta No. 1235456:

   El contrato de condiciones uniformes se encuentra publicado en la página web, visible para todos los usuarios de la empresa; respecto a los documentos adicionales, se tiene para informar que, la matrícula fue creada en el año 2001, de tal suerte que, conforme a la normatividad vigente en materia de conservación documental, el tiempo durante el cual una empresa está obligada a conservar documentación depende del tipo de documento y de lo establecido en su Tabla de Retención Documental (TRD), debidamente aprobada por el Archivo General de la Nación, que para el caso concreto, aplica un término de 10 años, por lo anterior, no se cuentan con dichos documentos.

2. Solicito que me indique, según la información de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A.ESP a nombre de quien aparece registrado el medidor No. 0615MMCCT060593AA y si en la actualidad cuenta con una matrícula contrato activo cancelado. o anterior aportando los documentos que sustentan su respuesta.

   Este equipo de medida corresponde a un medidor de control interno que tiene instalado la copropiedad, a efectos de, como su nombre se indica, llevar un control de unos puntos específicos como la portería, no obstante, este no se tiene en cuenta para la facturación del servicio por parte de la Empresa, por lo anterior, el equipo de medida 0615MMCCT060593AA no se encuentra en la base de datos de la entidad.

Respecto a los puntos 3, 4 y 5, se procede a emitir respuesta en los siguientes términos:

Consultado el Sistema de Información Comercial, se observó que bajo la matricula **1235456** de Servicios Públicos, correspondiente al predio ubicado en la CL 11 # 23- 69 BARRIO PREDIO: SEC LOS ALAMOS, perteneciente al Totalizador (madre) No. M312-079582, matricula que se encuentra vinculada al sistema de facturación genenal o totalizador, el cual cuenta con 12 matrículas hijas registradas en el sistema, es decir, **presenta una sola acometida de entrada a través de la cual se surten del servicio de acueducto.**

En ese orden la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A E.S.P, **no entrega** el servicio de acueducto por medio de una **acometida individual a cada uno de las unidades privadas** sino que los inmuebles están **organizados internamente** mediante el uso de una red propia de acueducto (interna), de la cual **se sirven en común y proindiviso** para el suministro en cada una de las unidades privadas, es decir tales redes no son de una persona diferente de la que trata **la Ley 675 de 2001**, es decir de la P.H.

La medición del consumo de estos grupos se hace utilizando un medidor en la acometida de entrada, el cual registra el consumo total de las matrículas hijas y de las áreas comunes que existen al interior del conjunto, todas las unidades independientes, **cuentan con su medidor individual** para registrar el consumo de cada uno, luego del total registrado por el macromedidor se resta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada local/apartamento), la diferencia entre ambas (MAMA E HIJA) da como resultado el consumo de las áreas comunes, lo cual es denominado como el sistema descontar y repartir.

El contrato de Condiciones Uniformes estableció el "Sistema de facturación general o totalizador " donde todos sus clientes que comparten usan sola acometida, de esta forma se debe considerar un único suscriptor y por tanto se expedirá una única factura.

Efectivamente la decisión sobre la forma de facturación del servicio aplicable a la P.H., obedece un acto unilateral que la Empresa ha tomado de acuerdo con las condiciones técnicas del predio suscriptor del servicio, ya que mediante el contrato de Condiciones Uniformes de la Empresa se establecen los modelos de facturación para cada predio donde éste adhiere al contrato en los términos de este, así las cosas, el sistema de facturación aplicado es correcto.

De acuerdo con lo anterior, es imposible que la Empresa acceda a lo solicitado, toda vez que el modelo de facturación así lo establece, siendo avalado por la CRA, situación que ya es de conocimiento del hoy nuevamente reclamante.

Respecto a que la Copropiedad cuenta con un medidor para las áreas comunes, se tiene para indicar que la Empresa no acepta el cobro de los consumos con un medidor de Control por cuanto se insiste que no es el apto para determinar los consumos de áreas comunes en su totalidad, no garantiza la medición los todos los puntos hidráulicos de áreas comunes como lo son las tuberías instaladas internamente antes de la entrada a los inmuebles privados o locales, tanques de reserva y demás puntos hidráulicos, y no es obligación de la Empresa responder por tales consumos que no pueden ser medidos de manera individual, situación que se implementa con la finalidad de tener control de dichos consumos y de prevenir la existencia de anomalías en la facturación que se deriven en pérdidas del fluido para la empresa por no ser medidos, es por ello, que se aplica de manera concreta el sistema descontar y repartir para los clientes del sistema general o totalizador, en virtud de lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, Decreto 1077 de 2015, cumpliendo de ésta forma la normatividad vigente por parte de la

Empresa de Aguas y Aguas de Pereira.

De esta forma, este Departamento encuentra que no es pertinente realizar un estudio respecto a la posibilidad de medición, puesto que la Empresa ya ha determinado el sistema aplicable a la propiedad horizontal tratada, situación que ya ha sido avalada por parte de la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, en todos los casos de aplicación a la P.H.

En este orden de ideas, se tiene que la medición prevista para este tipo de usuarios, se encuentra sustentado desde que la Empresa realiza el desglose del tema respecto al sistema general o totalizador, tiene como objeto la identificación de la modalidad de prestación del servicio respecto a usuario reclamante, situación que no significa un intento por distraer, evadir o confundir la respuesta al usuario respecto a lo solicitado; ahora bien, respecto a la interpretación del sistema general o totalizador, cuando la Empresa de Servicios públicos analiza lo expuesto en el del Decreto 1077 de 2015 y , tiene en cuenta diferentes aspectos de orden técnico que no se precisan dentro de la normatividad vigente y los cuales son indispensables para la designación de la modalidad en la prestación del servicio público que se presta, así, dentro del presente caso se expone que la matrícula **1235456** corresponde a un cliente del sistema general o totalizador, se identifica en primer plano de que la Empresa presta el servicio utilizando un medidor en la acometida de entrada (macromedidor), el cual registra el consumo total de las matrículas hijas y áreas comunes que existen al interior del conjunto, donde las unidades independientes **cuentan con su medidor individual** para registrar el consumo de cada uno, luego del total registrado por el macromedidor se resta el consumo de las cuentas hijas (matrículas de cada bien privado) y la diferencia entre ambas (MAMA E HIJA) da como resultado el consumo de las áreas comunes, lo cual es denominado como el sistema descontar y repartir, especificaciones que de acuerdo con bajo la **ley 142 de 1994** y sus decretos reglamentarios tales como del Decreto 1077 de 2015, los cuales regulan la forma de la medición de éste tipo de clientes, incluida la CRA 151 de 2001, la Empresa mediante el Contrato de Condiciones Uniformes), adoptó el sistema de facturación del sistema general o totalizador, **donde cabe de manera plena EL PREDIO RECLAMANTE,** siendo necesario resaltar que la vinculación al servicio que presta la Empresa Aguas y Aguas de Pereira por parte de la P.H. se realiza mediante un **contrato de adhesión.** La Resolución CRA 319/05 se aplica para aquellos conjuntos o edificios que solo tienen un medidor y existe imposibilidad técnica para instalar medidores individuales a las unidades independientes, llamados multiusuarios, con una sola factura.

> **Contrato de condiciones Uniformes con concepto de legalidad emitido mediante acto administrativo Rad: CRA N°20220120090671 del 15-09-2022.**
>
> Clausula Primera: DEFINICIONES:
>
> **Multiusuarios:** Edificación de apartamentos, oficinas o locales con medición general constituida por dos o más unidades independientes. (Numeral 35, artículo 2.3.1.1.1 del Decreto 1077 de 2015).
>
> **CLÁUSULA 29. FACTURACIÓN**:
> *7. Se debe entender por Multiusuario, todos aquellos clientes de la Empresa que comparten una sola acometida de entrada en diámetro adecuado para atender las necesidades internas de cada una de las unidades independientes a través de la cual se surten del servicio de acueducto; es decir, la Empresa no les entrega el agua por medio de una acometida individual a cada uno de ellos sino que el grupo organizado internamente, mediante el uso de redes internas propias, distribuye el agua a cada unidad independiente que conforma el Multiusuario.*
>
> *Típicamente se conocen como Multiusuarios, los edificios, centros comerciales, unidades residenciales y no habitacionales, conjuntos multifamiliares y residenciales, incluyendo las unidades independientes de dos o más pisos en las cuales, a pesar de haberse independizado el servicio, con matrícula de servicios independiente siguen compartiendo una sola acometida de entrada. El principio general que debe regir la relación entre la Empresa y los Multiusuarios es que la facturación sea igual al consumo registrado o medido; es decir, que los consumos facturados a un grupo de Multiusuarios, debe ser igual a la cantidad de agua suministrada a través de la acometida de entrada en la cual está instalado el medidor totalizador.*
>
> *La Empresa podrá en el caso de los usuarios denominados Multiusuarios, instalar a su costo un Medidor de Control, localizado en el límite entre la propiedad pública y la propiedad privada, cuya lectura en principio no se empleará en la facturación de consumos.*

Al interior de la copropiedad o comunidad organizada, deberá existir un Medidor Totalizador que haga las veces de Medidor para Áreas Comunes asignado a una matrícula, que registre el consumo de estas, entendiéndose como tales, todos los consumos internos los cuales serán medidos y registrados por éste. La Administración o quien haga dicha labor bajo cualquier denominación, podrá solicitar la instalación de un medidor para áreas comunes, siempre y cuando demuestre y garantice a la Empresa que todos los consumos internos correspondiente al consumo de las áreas comunes como oficinas, porterías, piscinas, pocetas, baños, llaves terminales de parqueaderos, jardines, tanques de almacenamiento subterráneos y elevados responsabilidad del edificio o conjunto que hagan parte de las áreas comunes, serán registrados por dicho medidor. En su defecto el Medidor Totalizador seguirá haciendo las veces de Medidor para Áreas Comunes.

- ✓ **Ley 675 de 2001 Artículo 32, en su parágrafo único establece:**

"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).

En conclusión, la obligatoriedad del uso del sistema de facturación se establece desde el artículo 9, numeral 9.1 en concordancia con el artículo 144 de la Ley 142 de 1994, que predican lo siguiente:

"Artículo 9o. DERECHO DE LOS USUARIOS.
(…)

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

De acuerdo con lo expuesto, la Micromedición para las zonas comunes no es apta a la luz de los artículos 9. numeral 9.1 y 146 de la Ley 142 de 1994, ya que no garantiza la medición los todos los puntos hidráulicos de áreas comunes como lo son las tuberías instaladas internamente antes de la entrada a los inmuebles privados o locales, llaves hidráulicas, tanques de reserva, baños y otros, y no es obligación de la Empresa responder por tales consumos que no pueden ser medidos de manera individual, es por ello, que se aplica de manera concreta el sistema descontar y repartir para los usuarios con estas características, en virtud de lo dispuesto en el artículo 146 de la Ley 142 de 1994, Decreto 1077 de 2015, cumpliendo de ésta forma la normatividad vigente por parte de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Pereira S.A. E.S.P.

En este orden de ideas, es necesario traer a colación que se está tratando de un tema ecológico, con impacto ambiental, desestimando lo preceptuado en el artículo 80 de la

Constitución Política de Colombia, por el cual se han tomado medidas tales como las establecidas en la Resolución 692 de 2014 que expidió la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico (CRA), pues se trata de un recurso natural no renovable, pues de no aplicarse el sistema de facturación con el macromedidor o medidor general o totalizador, sino un medidor individual para las áreas comunes, no se podría percatar sobre los desperdicios de agua por concepto de averías en las redes internas, conexiones ilegales, entre otras; es decir, que sería imposible medir los mismos, debiendo la Empresa asumir perdidas cuando la responsabilidad de las mismas recae sobre un predio privado y por ende se trata de redes privadas de propiedad de la P.H mas no de la Empresa.

Respecto al punto 6: Al tratarse de una propiedad distinta a la que trata la presente petición, se informa que, deberá probar la legitimación por activa para poder solicitar información referente al EDIFICIO MIRADOR DEL CERRO P.H, por lo tanto, la empresa se abstiene a brindar información al respecto, no obstante, se indica que le aplicarán las normas tratadas en el presente acto de respuesta, de acuerdo con las condiciones técnicas con las que cuente.

Así las cosas, se espera haber dado claridad respecto a las peticiones de información incoadas.

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

Dar por atendida la solicitud presentada por el (la) señor (a) MONICA MARIA OSORIO TORO, identificado con C.C. No 30315289 de acuerdo a lo indicado en los considerandos de este acto administrativo.

Esta decisión será NOTIFÍCADA, de manera personal al señor(a) MONICA MARIA OSORIO TORO enviando citación a Dirección de Notificación: CL 11 # 23- 69 - SEC LOS ALAMOS haciéndole entrega de una copia de la misma. De no lograrse de tal forma, procédase acorde con lo previsto en los artículos 67, 68 y 69 de la Ley 1437 de 2011.

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

Dado en PEREIRA, el 14 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2540
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 22641-52 de 14 DE ABRIL DE 2025.

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

Recurso No	**22641-52**
Fecha Resolución Recurso	14 DE ABRIL DE 2025
RECLAMO	270190 de 26 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	**CONFIRMA**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	HERNANDO MEJIA
Identificación del Peticionario	10072466
Matrícula No.	222315
Dirección para Notificación	CR 3 BIS # 26- 68 PRIMERO DE MAYO

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22641-52

DE: 14 DE ABRIL DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22641 DE 31 DE MARZO DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 270190 DE 21 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el (la) señor(a) HERNANDO MEJIA, identificado (a) con cédula de ciudadanía No. 10072466 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 270190-52 de 26 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. 222315 Ciclo 3, ubicada en la dirección CR 3 BIS # 26- 68 , Barrio PRIMERO DE MAYO en el (los) periodo(s) facturados(s) 2025-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 31 DE MARZO DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión por el consumo facturado en la factura N° 57867946, que corresponde al período de marzo de 2025, porque es un consumo alto comparado con el periodo anterior, al respecto me permito precisar lo siguiente:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 25 de marzo de 2025, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el equipo de medida P1915MMRSA113859AA en buen estado registraba una lectura acumulada de 451 m3, se revisaron las instalaciones internas y la acometida y se encontraron en buen estado, no se detectaron fugas, habitan tres personas.

Podemos observar en el histórico de lecturas que la Empresa en el periodo de MARZO DE 2025, efectivamente ha facturado los consumos registrados en el aparato de medida, con base en lo establecido en el inciso primero del artículo 146 de la Ley 142 de 1994 establece: *"La Empresa y el suscriptor o usuario tienen derecho a que los consumos se midan; a que se emplee para ello los instrumentos que la técnica haya hechos disponibles; y a que el consumo sea el elemento principal del precio que se cobre al suscriptor o usuario."* el medidor avanzó de 430 a 445 m3, para una diferencia de 15 m3. acorde con el nivel de ocupamiento del inmueble, porque el consumo promedio mensual por persona oscila entre 4 a 6 m3.

En este orden de ideas, habida cuenta que las pruebas arrimadas al proceso enmarcan dentro

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

En el caso concreto y que nos atañe, ha quedado plenamente demostrado que el medidor funciona en perfectas condiciones, lo que quedó probado plenamente en las revisiones practicadas con ocasión de la reclamación y el recurso de reposición, donde se deja constancia que se revisaron las instalaciones hidráulicas y el equipo de medida, y no se observaron fugas; goza de toda credibilidad para esta instancia sustanciadora, por lo tanto lleva al convencimiento que lo facturado no es otra cosa distinta a lo realmente consumido por el usuario, por lo tanto el actuar de la empresa se ajusta a los lineamiento de la Circular Externa 006 de 2.007, expedida por la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, especialmente en lo que tiene que ver con la observancia del debido proceso, pues obsérvese la misma se realizó en compañía del usuario, quien así mismo suscribió el acta, encontrando así argumentos suficientes para confirmar el consumo facturado.

En consecuencia, este Departamento confirma la decisión inicial y el consumo facturado en el período MARZO DE 2025, no será objeto de modificación, porque el consumo se ha facturado de acuerdo al registro fehaciente del equipo de medida, el cual se encuentra en perfecto estado. Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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, pues el consumo no se liquida con base en el nivel de ocupantes, sino de acuerdo al consumo registrado en el equipo de medida.

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

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

En mérito y estando facultado por la ley, el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA

DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar NO PROCEDENTE el Recurso presentado por HERNANDO MEJIA y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 270190-52 de 26 DE MARZO DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 14 DE ABRIL DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: learagon

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA E.S.P SAS

REVISION TECNICA

ATENCION AL CLIENTE

Visita No.: 1

I. INFORMACION GENERAL

Radicado No: 270190
Visita No: 5026083
Fecha De Atencion: 25/03/2025, 12:13:02 PM
Nombre del Usuario: HERNANDO MEJIA
Matricula: 222315
Direccion: CR 3 BIS # 26- 68
Barrio: PRIMERO DE MAYO
Clase de Uso del Predio: RESID-EST 3 - MEDIO BAJO
No Medidor: P1915MMRSA113859AA
Lectura Actual: 445

DATOS VISITA.

II. CARACTERISTICAS DEL INMUEBLE

Clase de Servicio: RESIDENCIAL
Actividad Economica: VIVIENDA FAMILIAR
Estado Ocupacion: Predio Ocupado
SERVICIOS CON QUE CUENTA EL PREDIO
Acueducto Prestado Por La Empresa: SI
Alcantarillado Prestado Por La Empresa: SI
No. Personas que Ocupan el Inmueble: 3
Hace Cuanto Tiempo: 10 años en adelante

III. ESTADO DEL EQUIPO DE MEDIDA

No Medidor: P1915MMRSA113859AA
Lectura Actual: 451
Estado Medidor: Buen Estado
Funcionamiento: Funcionando
ESTADO DEL MEDIDOR

IV. ESTADO DE LAS INSTALACIONES HIDRAULICAS. BUEN ESTADO (SI/NO)

Lavamanos
Llave Terminal Lavamanos: SI
Lavaplatos
Llave Terminal Lavaplatos: SI
Ducha
Llave Terminal Ducha: SI
Tanque De Reserva
Flotador: SI
Tanque Lavadero
Llave Terminal Tanque Lavadero: SI
Tanque de Sanitario
Agua Stop: SI
Tanque Con Rebose o Fuga: NO
Instalaciones Internas
Piscina
PRUEBAS REALIZADAS
PARA MULTIUSUARIO
ESTADO DE LAS AREAS COMUNES

DIAGNOSTICO DE LA VISITA

Se visitó predio, instalaciones hidráulicas y sanitarias en buen estado todas, medidor no registra consumo con llaves cerradas.

Firma de Usuario: Grloria Ines Meiia 24942299

Firma Funcionario: JHON FERNANDO RENDON 10134229

EL AGUA ES VIDA, CUIDARLA ES RESPOSABILIDAD 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. 22653-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECURSO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE GRISALES** 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	**22653-52**
Fecha Resolución Recurso	11 DE ABRIL DE 2025
RECLAMO	270100 de 20 DE MARZO DE 2025
Resultado de la decisión:	**CONFIRMA**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE GRISALES
Identificación del Peticionario	10125189
Matrícula No.	19532341
Dirección para Notificación	CR 9 # 20 - 43 APTO 201 A CENTRO

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

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

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

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 22653-52

DE: 11 DE ABRIL DE 2025

POR MEDIO DE LA CUAL SE RESUELVE RECURSO No. 22653 DE 4 DE ABRIL DE 2025 SOBRE **RECLAMO No. 270100 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 0457 DEL 20 DE AGOSTO DE 2002 DE LA GERENCIA GENERAL.

CONSIDERANDO:

Que el señor JOSE GRISALES, identificado con cédula de ciudadanía No. 10125189 interpuso dentro de los términos legales Recurso de Reposición contra Resolución No. 270100-52 de 20 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. 19532341 Ciclo 1, ubicada en la dirección CR 9 # 20 - 43 APTO 201 A , Barrio CENTRO en el periodo facturado 2025-3.

Que el recurrente por escrito presentado el día 04 DE ABRIL DE 2025 manifestando su inconformidad en cuanto a la forma como se resolvió el reclamo mencionado impugnó la decisión manifestando USUARIO INCONFORME CON EL COBRO FACTURADO EN MARZO 2025, INDICA NO TENER FUGAS VISIBLES, SE BRINDA INFORMACION DE LA DESVIACION DE CONSUMOS EN EL PERIODO DE DICIEMBRE-ENERO. MANIFIESTA QUE PARA ESA FECHA TENIA ALQUILADO EL PREDIO, VIVIAN 4 PERSONAS, PEREO NO SE PRESENTO NINGUN TIPO DE DAÑO, EN EL MOMENTO SOLO VIVE 1 PERSONA, SOLICITA REVISION Y RELIQUIDACION:

HECHOS, MOTIVACIÓN Y CONCLUSIÓN

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

Con ocasión de la reclamación, se efectuó visita técnica el día 19 de Marzo de 2025, donde se constató que el inmueble disfruta del servicio de acueducto prestado por la empresa, a través de acometida de 1/2" de diámetro, con el Medidor No. 040419-2012 el cual registra una lectura acumulada de 855 m3. instalaciones en buen estado, se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura, encontrando que: 1. Se revisaron las instalaciones hidráulicas del predio, ninguna de ellas tiene fuga, 2. El medidor registra con normalidad, acometida si fugas.

El consumo del período de Enero de 2025, presentó significativa del consumo, y la Empresa dando aplicación a la normatividad vigente, en el periodo de Enero de 104 m3 que correspondía el consumo, liquidó consumo promedio de 7 m3, dejando por pendiente por facturar 97 m3. El Grupo de Facturación, envió a verificar el estado del medidor y las redes hidráulicas, verificando que la lectura reportada era correcta y que el medidor sí avanzó los 104 m3 en Enero de 2025, pero en la visitas realizadas el predio se encontró y se observó que ya se había eliminado la causa que genero el aumento, porque el consumo se había normalizado.

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

Año	Periodo	Lectura Actual	Lectura Anterior	Consumo
2025	Abril	861	852	9
2025	Marzo	852	845	104
2025	Marzo	852	845	7
2025	Febrero	845	840	5
2025	Enero	840	736	7
2025	Enero	840	736	104
2024	Diciembre	736	736	0
2024	Noviembre	736	736	0
2024	Octubre	736	736	0

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

La Empresa, garantizó el debido proceso, y no cobró el consumo total en el periodo de Enero de 2025, al determinar que el medidor se encuentra en buen estado y que no fue error de lectura, se procedió por parte del Grupo de Facturación a cobrar los metros cúbicos que se dejaron pendientes y que fueron debidamente registrados, y la Empresa está efectuando el cobro dentro de los cinco periodos de facturación, considerando que fueron registrados correctamente, y que el usuario debe realizar mantenimiento a las redes hidráulicas y evitar escapes que generan aumento del consumo.

Así las cosas, en razón a que la Empresa prestadora agotó en debida forma el procedimiento para determinar la causa del alto consumo de acuerdo a los mandatos de la circular referida, habida cuenta que quedó demostrado que la deviación superó el 65% al promedio histórico de consumo, que el medidor está funcionando sin ninguna anomalía, indicando que el consumo registrado es correcto, y que no existe malas tomas de lectura, éste Departamento **NO ACCEDE** a lo solicitado por el usuario y no realizará modificación alguna respecto a los consumos facturados por concepto de consumo acumulado en el período de **MARZO DE 2025** confirmando así la decisión inicial, Quedando así resuelto el recurso de reposición.

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

Lo anterior con fundamento legal en:

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

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

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

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

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

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

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

CONCEPTO 674 DE 2.008 de la SSPD

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

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

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

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

CLAUSULA VIGESIMA SEGUNDA. FACTURACION

***"De la determinación del consumo:** Cuando exista medidor de agua, el consumo se*

determinara por la diferencia entre la lectura cuando el medidor esté funcionando correctamente. El consumo así determinado será la base parcial de liquidación de la cuenta deberán fluctuar entre 28 y 32 días. Articulo 146 Ley 142 de 1994."

DECRETO: 1077 DE 2015:

PARTE 3

RÉGIMEN REGLAMENTARIO DEL SECTOR AGUA POTABLE Y SANEAMIENTO BÁSICO

TÍTULO 1

SERVICIOS PÚBLICOS DOMICILIARIOS DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO

CAPÍTULO 1

DEL MANTENIMIENTO DE LAS INSTALACIONES DOMICILIARIAS

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

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

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

Artículo 2.3.1.1.1. Definiciones
(...)
23. Fuga perceptible. Volumen de agua que se escapa a través de las instalaciones internas de un inmueble y es detectable directamente por los sentidos.

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

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO: Declarar NO PROCEDENTE el Recurso presentado por JOSE GRISALES y **CONFIRMA** en todas sus partes la Resolución No. 270100-52 de 20 DE MARZO DE 2025, por lo expuesto en los considerandos de esta Resolución.

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

ARTICULO TERCERO. La presente Resolución rige a partir de la fecha de su expedición y contra esta no procede Recurso alguno quedando por tanto agotada la vía administrativa.

NOTIFIQUESE Y CUMPLASE

Dado en PEREIRA, el 11 DE ABRIL DE 2025

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: fncardona
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270235-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

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

Resolución No	**270235-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	MIGUEL ANTONIO TAMAYO OSPINA
Matrícula No	434225
Dirección para Notificación	AV 30.AGOSTO # 39 B- 05 PS 1JARDIN DE VELEZ

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5030344

Resolución No. 270235-52

DE: 11 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270235 de 25 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 25 DE MARZO DE 2025 el señor MIGUEL ANTONIO TAMAYO OSPINA identificado con C.C. No. 10021370, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270235 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 434225 Ciclo: 5 ubicada en:AV 30.AGOSTO # 39 B- 05 PS 1 GIMNASIO, Barrio JARDIN DE VELEZ en los periodos facturados de Enero, Febrero y Marzo 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 10 DE ABRIL DE 2025 en la que participó el señor Miguel Tamayo como usuario del servicio público y JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA como colaborador de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1715MMRSA103863AA el cual registra una lectura acumulada de 907 m3. Con observacion: "**Se visita el predio reclamante, el cuál se la hace la revisión en las instalaciones y esta se encuentran en buen estado no se evidencian posibles daños ni fugas, se evidencia que el predio se encuentra desocupado este actual mes se han hecho arreglos en él, se analiza medidor durante 5 minutos y se evidencia con un correcto registro y funcionamiento".**

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2025 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 907 m3 predio desocupado.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2025 es superior al registro del equipo de

medida, por lo tanto, se re liquida cobrando los 0, 0 Y 8 M3 m3 que avanzó el medidor en estos periodos.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-1246223** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-1	414	0	59	0	72232	-72232
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-2	414	0	0	-4	0	-4
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	414	0	52	0	141015	-141015
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-3	414	8	59	13153	97003	-83850
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	414	0	0	-3	0	-3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	414	0	0	-4	-1	-3
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	414	0	52	0	108454	-108454
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-2	414	0	52	0	82776	-82776
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	414	8	59	17239	127136	-109897
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-3	414	8	59	10119	74629	-64509
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-1	414	0	59	0	93919	-93919
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	414	8	59	22407	165253	-142845
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	414	0	59	0	123053	-123053
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-2	414	0	52	0	63662	-63662
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	414	0	59	0	159998	-159998

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 MIGUEL ANTONIO TAMAYO OSPINA identificado con C.C. No. 10021370 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) MIGUEL ANTONIO TAMAYO OSPINA enviando citación a Dirección de Notificación:, AV 30.AGOSTO # 39 B- 05 PS 1 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MIGUEL ANTONIO TAMAYO OSPINA la cancelación de

las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 434225 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270456-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

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

Resolución No	**270456-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	PABLO GOMEZ
Matrícula No	303388
Dirección para Notificación	CL 33 # 3 B- 03SAN CAMILO

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5041529

Resolución No. 270456-52

DE: 11 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270456 de 31 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 31 DE MARZO DE 2025 el señor PABLO GOMEZ identificado con C.C. No. 94407020, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270456 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 303388 Ciclo: 3 ubicada en:CL 33 # 3 B- 03 , Barrio SAN CAMILO 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 11 DE ABRIL DE 2025 en la que participó el señor Pablo Andrés Gómez como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P2015MMRAL137144AA el cual registra una lectura acumulada de **884 m3.** ***Predio desocupado instalaciones en buen estado medidor funciona correctamente anexo foto del medidor y la lectura actual, predio en remodelación pero lleva 4 meses parada.*** Situación que evidencia una inconsistencia en el registro de la lectura de los periodos reclamados.

Con relación al consumo facturado, para los Periodos de **FEBRERO** y **MARZO de 2025,** se registró **12 m³** y **9 m³** respectivamente**,** que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que el **MEDIDOR NO SE PUEDE LEER - MEDIDOR TAPADO**, se procedió a generar facturación por concepto de promedio, tomando como base para ese cobro el promedio de consumo en el predio durante los últimos 6 meses, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios.

Ahora bien, al hacer un análisis de la información dada por nuestro sistema de información, se evidencia un error en el registro de la lectura para facturar los Periodos de **FEBRERO** y **MARZO de 2025,** ya que se debió facturar por la ocupación del predio, que para el predio de matrícula **Nro 303388 es 0 m³** para cada periodo, se establece entonces que se requiere un ajuste en la facturación y por eso es procedente reliquidar el consumo facturado al predio en los periodos reclamados.

De lo anterior y aunado a los antecedentes registrados en el Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que los consumos facturados a la **matrícula No. 303388** por la Empresa, respecto los Periodos de **FEBRERO** y **MARZO de 2025, NO SON CORRECTOS**, por lo cual, se procederá por parte de este Departamento a reliquidar de la siguiente manera: **Febrero de 12 m³ a 0 m³ y Marzo de 2025 de 9 m³ a 0 m³,** actuando de conformidad con la **Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-89197** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-2	421	0	0	-3	-4	1
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-3	421	0	9	0	-3201	3201
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	421	0	0	-1	-3	1
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	421	0	9	0	25208	-25208
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	421	0	12	0	32542	-32542
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	421	0	9	0	19394	-19394
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-2	421	0	12	0	-4133	4133
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-2	421	0	12	0	-3179	3179
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-3	421	0	9	0	-2463	2463
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	421	0	0	-5	-1	-4
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	421	0	12	0	25028	-25028

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

Cuando, sin acción u omisión de las partes, durante un período no sea posible medir razonablemente con instrumentos los consumos, su valor podrá establecerse, según dispongan los contratos uniformes, con base en consumos promedios de otros períodos del mismo

suscriptor o usuario, o con base en los consumos promedios de suscriptores o usuarios que estén en circunstancias similares, o con base en aforos individuales.

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por PABLO GOMEZ identificado con C.C. No. 94407020 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 PABLO GOMEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CL 33 # 3 B- 03 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: PABLO GOMEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 303388 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270454-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **LEONISA CASTAÑO ORTIZ** 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	**270454-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	LEONISA CASTAÑO ORTIZ
Matrícula No	562371
Dirección para Notificación	CR 14 BIS # 25- 26NUEVO MEJICO

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5041527

Resolución No. 270454-52

DE: 11 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270454 de 31 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 31 DE MARZO DE 2025 la señora LEONISA CASTAÑO ORTIZ identificado con C.C. No. 42074788, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270454 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 562371 Ciclo: 5 ubicada en:CR 14 BIS # 25- 26 , Barrio NUEVO MEJICO 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE ABRIL DE 2025 en la que participó la señora Leonisa castaño como usuario del servicio público y JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA como funcionario de la Empresa, se determinó que cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL117484AA el cual registra una lectura acumulada de **1951 m3.** ***Se visita el predio reclamante el cual se le hace la debida revisión en las instalaciones y estas evidencias en buen estado, sin ningún tipo de daños o fugas perceptibles, se analiza medidor durante 5 minutos y este es evidencia con un buen registro y funcionamiento, también se evidencia una fuga interna registrada por el medidor.***

Es de tener en cuenta la observación **"*SE EVIDENCIA UNA FUGA INTERNA REGISTRADA POR EL MEDIDOR*"** es posible que en el predio se presente una fuga interna, y a la fecha la Empresa no cuenta con el servicio disponible del geófono, por lo tanto, se le recomienda que de forma particular contrate el servicio de geófono para ubicar la fuga, realizar las reparaciones pertinentes y así evitar incrementos en su facturación, **una vez halle la fuga puede presentar en el centro de servicios de la Empresa el informe del geófono particular e iniciar la reclamación por el consumo facturado.**

Ahora bien, al hacer un análisis de lo encontrado en el Sistema Comercial y la visita realizada en donde se evidencia que en el predio se presenta una fuga interna que está afectando el consumo presentando desviación significativa, por lo tanto, la Empresa considera pertinente reliquidar el consumo del periodo de **MARZO de 2025** generando cobro por consumo por promedio del predio por **37 m³**. Se le recuerda al usuario que debe realizar las reparaciones pertinentes en el menor tiempo posible, la empresa generara los cobros por diferencia de lectura

sin importar la presencia de la fuga interna, actuando en virtud a lo dispuesto en el **Artículo 146 de la ley 142 de 1994.**

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.562371** por la Empresa, respecto al período de **MARZO de 2025, será objeto de modificación**, por lo cual, **SE PROCEDE** a reliquidar por parte de éste Departamento, actuando de conformidad con el **artículo 146 de la Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-69375** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	408	11	25	23703	53871	-30168
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	408	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	408	0	0	-2	-4	2
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	408	11	25	30810	70022	-39212

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 LEONISA CASTAÑO ORTIZ identificado con C.C. No. 42074788 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora LEONISA CASTAÑO ORTIZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 14 BIS # 25- 26 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: LEONISA CASTAÑO ORTIZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 562371 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270497-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **SANDRA PATRICIA CARDENAS GUTIERREZ** 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	**270497-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	SANDRA PATRICIA CARDENAS GUTIERREZ
Matrícula No	1859271
Dirección para Notificación	CS 1 FCA FRENTE.A.LA.CS.135ROCIO BAJO

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

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

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

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5041854

Resolución No. 270497-52

DE: 11 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270497 de 2 DE ABRIL 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 2 DE ABRIL DE 2025 el (la) señor(a) SANDRA PATRICIA CARDENAS GUTIERREZ identificado con C.C. No. 42165406, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270497 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1859271 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CS 1 FCA FRENTE.A.LA.CS.135 , Barrio ROCIO BAJO en el (los) periodo(s) facturados(s) 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 liquidación, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE ABRIL DE 2025 en la que participó el señor Jorge Enrique Bernal 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° P1115MMCCA23597AA el cual registra una lectura acumulada de ***2954 m3. Medidor clase C funciona correctamente pero tiene la pantalla empañada, instalaciones del predio en buen estado, viven cuatro personas, anexo foto del medidor y la lectura actual, solicita el usuario es que le cambien la acometida por un diámetro más amplio.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **MARZO de 2025** ha facturado los consumos con base en lo registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la alta utilización del servicio y los hábitos de los ocupantes del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **24 m³**, en el periodo de Marzo avanzó de **2906 m³** a **2930 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector.

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

Cabe anotar que, de acuerdo al histórico de registros y corroborando las inconsistencias del equipo de medida, se solicita mediante la **OT 5057918** al Departamento de CPNT se para el Cambio del equipo de medida en el predio, lo que le permitirá la adecuada y correcta

facturación de los consumos del predio. De igual forma, en referencia al cambio de dametro, se solicita a la subgerencia de Operaciones revisar la prestación del servicio en el predio, y evaluar si un cambio de diámetro pueda subsanar dicha situación en referencia a la poca presión.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por SANDRA PATRICIA CARDENAS GUTIERREZ identificado con C.C. No. 42165406 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora SANDRA PATRICIA CARDENAS GUTIERREZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CS 1 FCA FRENTE.A.LA.CS.135 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: SANDRA PATRICIA CARDENAS GUTIERREZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1859271 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: fncardona

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270541-52 de 14 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JOSE FERNANDO CANO** 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	**270541-52**
Fecha Resolución	14 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	JOSE FERNANDO CANO
Matrícula No	747428
Dirección para Notificación	CR 3 # 17- 14 LC 3SANTA TERESITA

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5042793

Resolución No. 270541-52

DE: 14 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270541 de 3 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

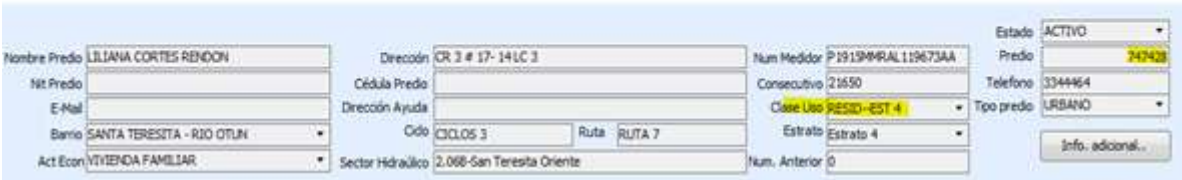
Que en fecha 3 DE ABRIL DE 2025 el señor JOSE FERNANDO CANO identificado con C.C. No. 10106132, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 270541 consistente en: CLASE DE USO INCORRECTO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 747428 Ciclo: 3 ubicada en:CR 3 # 17- 14 LC 3 , Barrio SANTA TERESITA en los periodos facturados 2025-3,2025-2,2025-1,2024-12,2024-11.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE ABRIL DE 2025 en la que participó el señor José Fernando Cano como usuario del servicio público y JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° P1915MMRAL119673AA el cual registra una lectura acumulada de 779 m3. Se visita el predio reclamante el cual es una vivienda familiar no tiene ningún funcionamiento comercial, y este cuenta con un baño con sus lavamanos y sanitario y una cocina, se revisan instalaciones y estas se encuentran en buen estado, se analiza medidor y este se encuentra con un correcto funcionamiento y registro.

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 **07 de abril de 2025**, en la que se realizaron las siguientes observaciones por parte del funcionario JEAN PAUL BUITRAGO **"Se visita el predio reclamante el cual es una vivienda familiar no tiene ningún funcionamiento comercial, y este cuenta con un baño con sus lavamanos y sanitario y una cocina, se revisan instalaciones y estas se encuentran en buen estado.**
Se analiza medidor y este se encuentra con un correcto funcionamiento y registro.

Una vez realizada la visita técnica se procedió en el Sistema de Información Comercial a modificar la Clase de uso del predio con matrícula 747428 a Clase de Uso RESIDENCIAL:



Se evidencia en el módulo de facturación que los periodos de noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero y marzo de 2025, se facturó en Clase de Uso Comercial, siendo el predio de uso residencial, por lo tanto, es procedente para la Empresa reliquidar dichos consumos a tarifa de Uso Residencial.

De lo anterior y aunado a los antecedentes del Sistema de Información Comercial de la Empresa se concluye que la clase de uso de la matricula No. **747428** por la Empresa **NO ES CORRECTO**, por lo cual, En el sistema Comercial ya se encuentra corregida la clase de uso del bien de **Comercial** a **Residencial** y se reliquidarán los conceptos facturados en los periodos de noviembre, diciembre de 2024, enero, febrero y marzo de 2025, por parte de este Departamento, actuando de conformidad con **la Ley 142 de 1994.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-178357** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
NC CONTRIB C.F.ACUE	2025-2	406	0	0	0	5520	-5520
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-2	406	0	11	0	13467	-13467
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2025-2	406	0	0	0	2961	-2961
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-12	406	0	10	0	12243	-12243
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-3	406	0	8	0	13153	-13153
NC CONTRIB C.F.ACUE	2025-1	406	0	0	0	5520	-5520
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2024-12	406	0	0	0	2961	-2961
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-11	406	0	8	0	12086	-12086
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2025-3	406	0	0	0	3060	-3060
AJUSTE A LA DECENA	2025-2	406	0	0	-4	-5	1

ALCANTARILLADO							
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2025-1	406	0	0	0	2961	-2961
AJUSTE A LA DECENA	2025-2	406	0	0	0	-2	2
NC CONTRIB C.F.ACUE	2024-12	406	0	0	0	5520	-5520
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	406	0	0	0	-3	3
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-1	406	0	0	-4	-5	1
AJUSTE A LA DECENA	2024-12	406	0	0	0	-2	2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2024-12	406	0	10	0	15918	-15918
NC CONTRIB C.F.ACUE	2024-11	406	0	0	0	5520	-5520
NC CONTRIB C.F.ACUE	2025-3	406	0	0	0	5705	-5705
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-3	406	0	8	0	10119	-10119
AJUSTE A LA DECENA	2025-1	406	0	0	0	-2	2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-1	406	0	11	0	13467	-13467
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-1	406	0	11	0	17510	-17510
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-12	406	0	0	-2	-1	-1
AJUSTE A LA DECENA	2024-11	406	0	0	-3	0	-3
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2024-11	406	0	8	0	10202	-10202
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	406	0	0	0	-2	2
NC CONTRIB ALCANTARILLADO	2025-2	406	0	11	0	17510	-17510
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2024-11	406	0	0	-4	-1	-3
NC CONTRIB C.F.ALCANTA	2024-11	406	0	0	0	2961	-2961

FUNDAMENTOS LEGALES

Establece la Resolución 151 del 2001 de la CRA, en el Capitulo 4º Régimen tarifario, en el artículo 2.4.1.2: Facturación a pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas:

Para efectos de facturación de los servicios de acueducto y alcantarillado, se considerará como residenciales a los pequeños establecimientos comerciales o industriales conexos a las viviendas con una acometida de conexión de acueducto no superior a media (1/2”).

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:

40. ***Servicio Comercial****: es aquel que se presta a predios o inmuebles destinados a actividades comerciales, en los términos del Código de Comercio. (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, Art. 1.)*

*41. S****ervicio Residencial****. es el servicio que se presta para el cubrimiento de las necesidades relacionadas con la vivienda de las personas." (Decreto 302 de 2000, art. 3, Modificado por el Decreto 229 de 2002, art. 1).*

42. ***Servicio especial.*** Es el que se presta a entidades sin ánimo de lucro, previa solicitud a la empresa y que requiere la expedición de una resolución interna por parte de la entidad prestadora, autorizando dicho servicio.

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

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 JOSE FERNANDO CANO identificado con C.C. No. 10106132 por concepto de CLASE DE USO INCORRECTO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor JOSE FERNANDO CANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 3 # 17- 14 LC 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JOSE FERNANDO CANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 747428 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 14 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270524-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **FLOR IDALBA SANCHEZ PINO** 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	**270524-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	FLOR IDALBA SANCHEZ PINO
Matrícula No	1768449
Dirección para Notificación	MZ 3 CS 7PUEBLITO PAISA

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5042458

Resolución No. 270524-52

DE: 11 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270524 de 3 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE ABRIL DE 2025 la señora FLOR IDALBA SANCHEZ PINO identificado con C.C. No. 34056152, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270524 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1768449 Ciclo: 10 ubicada en la dirección: MZ 3 CS 7 , Barrio PUEBLITO PAISA 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 9 DE ABRIL DE 2025 en la que participó la señora Flor Idalba Sánchez 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° H24VA194546 el cual registra una lectura acumulada de 91 m3. Se realizó revisión de las instalaciones hidráulicas del predio el cual no se observa que hayan fugas externas ni internas anexo foto del medidor y la lectura actual viven tres personas.

Se revisó 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 30 m3, avanzó de 40 m3 a 70 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por FLOR IDALBA SANCHEZ PINO identificado con C.C. No. 34056152 por concepto de

INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora FLOR IDALBA SANCHEZ PINO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 3 CS 7 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: FLOR IDALBA SANCHEZ PINO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1768449 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: fncardona

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270566-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

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

Resolución No	**270566-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE PARCIALMENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	FRANCY INES FLOREZ VASQUEZ
Matrícula No	1778745
Dirección para Notificación	MZ 24 CS 17EL REMANSO

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

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

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

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

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5044785

Resolución No. 270566-52

DE: 11 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270566 de 3 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE ABRIL DE 2025 la señora FRANCY INES FLOREZ VASQUEZ identificado con C.C. No. 42119439, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 270566 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 1778745 Ciclo: 7 ubicada en:MZ 24 CS 17 , Barrio EL REMANSO en los periodos facturados de Noviembre, Diciembre de 2024, Enero, Febrero, Marzo de 2025.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE ABRIL DE 2025 en la que participó la señora Ema Vasquez como usuario del servicio público 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 de acueducto tiene instalado el Medidor N° 08-099504AA el cual registra una lectura acumulada de 775 m3. Con observacion: "Se concerta Cita por teléfono con la persona encargada.La cual asistió pero no trajo llaves para abrir la puerta, partiendo de la buena fe.El predio se encuentra desocupado, se analiza el medidor durante 5 minutos y este no registra".

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2025 facturó consumo promedio de usuarios que se encuentran en las mismas circunstancias, porque se reportó la novedad: MEDIDOR FRENADO, y en la visita técnica, se verificó el estado del medidor y se reportó la lectura actual del medidor y se encontró registrando 907 m3 predio desocupado.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera que el consumo facturado por la Empresa en el periodo de ENERO, FEBRERO Y MARZO DE 2025 es superior al registro del equipo de medida, por lo tanto, se re liquida cobrando los 0 m3 que avanzó el medidor en estos periodos.

En cuanto al periodo de Diciembre de 2024 la empresa ajusto el consumo total de 130 m3 descontando los 19 m3 por promedio que se facturaron entre el periodo de Febrero de 2024 y Noviembre de 2025 quedando un consumo de 111 m3 facturados en el periodo de Diciembre de 2024, siendo esto correcto y no se acedera reliquidar estos periodos ya que esta facturado de acuerdo a la diferencia de lectura.

Año	Mes	Lect Actual	Lect Anter	consumo Real	Consumo facturado
2025	Marzo	774	774	0	12
2025	Febrero	774	774	0	24
2025	Enero	774	774	0	21
2024	Diciembre	774	644	130	111
2024	Noviembre	644	644	0	2
2024	Octubre	644	644	0	4
2024	Septiembre	644	644	0	2
2024	Agosto	644	644	0	4
2024	Julio	644	644	0	1
2024	Junio	644	644	0	1
2024	Mayo	644	644	0	2
2024	Abril	644	644	0	1
2024	Marzo	644	644	0	1
2024	Febrero	644	644	0	1
				111	19

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-147892** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-1	414	0	21	0	43799	-43799
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-1	414	0	13	0	-24396	24396
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-1	414	0	21	0	56948	-56948
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-2	414	0	13	0	-18763	18763
AJUSTE A LA DECENA	2025-2	414	0	0	-3	0	-3
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-2	414	0	24	0	65084	-65084
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-3	414	0	12	0	-23259	23259
CONSUMO	2025-2	414	0	24	0	50056	-50056

ACUEDUCTO							
VERTIMIENTO ALCANTARILLADO	2025-3	414	0	12	0	33611	-33611
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	414	0	12	0	25858	-25858
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-1	414	0	13	0	-18763	18763
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-2	414	0	0	-2	-1	-1
ND SUBSIDI ACUEDUCTO	2025-3	414	0	12	0	-17894	17894
ND SUBSIDI ALCANTARILLADO	2025-2	414	0	13	0	-24396	24396
AJUSTE A LA DECENA ALCANTARILLADO	2025-3	414	0	0	-2	-4	2
AJUSTE A LA DECENA	2025-1	414	0	0	-4	0	-4

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

expedidas por las Empresas de Servicios Públicos."

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE PARCIALMENTE el reclamo presentado por FRANCY INES FLOREZ VASQUEZ identificado con C.C. No. 42119439 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) FRANCY INES FLOREZ VASQUEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 24 CS 17 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: FRANCY INES FLOREZ VASQUEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 1778745 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: graguirre
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270553-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANA SILVIA AGUDELO** 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	**270553-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	ANA SILVIA AGUDELO
Matrícula No	569988
Dirección para Notificación	FCA VILLA.MACALACERRITOS

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5042782

Resolución No. 270553-52

DE: 11 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270553 de 3 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 3 DE ABRIL DE 2025 la señora ANA SILVIA AGUDELO identificado con C.C. No. 24924876, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270553 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 569988 Ciclo: 14 ubicada en:FCA VILLA.MACALA ENTRADA # 1 LA SALLE, Barrio CERRITOS 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 liquidacion del reclamo, calificación definitiva.

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 7 DE ABRIL DE 2025 en la que participó la señora Jovana Carbonelly como usuario del servicio público y CARLOS ALBERTO OSORIO como funcionario de la Empresa, se determinó que: cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida de acueducto tiene instalado el Medidor N° C16LA466231AA el cual registra una lectura acumulada de 4027 m3. En el momento de esta visita no se observa que hayan fugas externas el medidor presenta movimiento estando el predio sin consumo. Posible fuga interna se requiere el geófono.

Efectivamente la existencia de la fuga imperceptible, afectó el consumo de los periodos de FEBRERO Y MARZO DE 2025, por lo tanto, este Departamento considera procedente modificar el consumo facturado por la fuga imperceptible que se presenta al consumo promedio, el cual era de 44 m3 antes de presentada la fuga.

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

Adicionalmente se le recomienda contratar de manera particular el servicio de geófono para detectar la fuga imperceptible presentada en el predio y así evitar cobros de altos

consumos, se facturará el periodo de abril de 2025 por el promedio histórico del predio el cual es de 44 m3, dando un lapso de tiempo para la reparación de la fuga presentada en el predio, después de este tiempo se facturará por estricta diferencia de lectura y de no hacerse las adecuaciones a las que hubiere lugar no se accederá a reliquidación por esta misma causa.

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la ley 142 de 1994, este Departamento considera PROCEDENTE reliquidar el consumo facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de FEBRERO Y MARZO DE 2025 consumo promedio histórico del predio, el cual es de 44 m3.

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-416045** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-3	408	18	73	38787	157303	-118516
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-2	408	18	79	26016	114183	-88167
CONSUMO ACUEDUCTO	2025-2	408	18	79	37542	164766	-127225
AJUSTE A LA DECENA	2025-3	408	0	0	-3	-1	-2
NC CONTRIB ACUEDUCTO	2025-3	408	18	73	26879	109011	-82132
AJUSTE A LA DECENA	2025-2	408	0	0	-4	0	-4

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 ANA SILVIA AGUDELO identificado con C.C. No. 24924876 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora ANA SILVIA AGUDELO enviando citación a Dirección de Notificación:, FCA VILLA.MACALA 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: ANA SILVIA AGUDELO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 569988 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: fncardona

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270605-52 de 14 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **YANETH ZAMBRANO** 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	**270605-52**
Fecha Resolución	14 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	YANETH ZAMBRANO
Matrícula No	19608944
Dirección para Notificación	CALLE 36 E # 33 - 69 MZ 101 CS 3GUAYABAL ALTO

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5048162

Resolución No. 270605-52

DE: 14 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270605 de 4 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE ABRIL DE 2025 la señora YANETH ZAMBRANO identificado con C.C. No. 42114378, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 270605 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 19608944 Ciclo: 7 ubicada en la dirección: CALLE 36 E # 33 - 69 MZ 101 CS 3 , Barrio GUAYABAL ALTO en los periodos facturados 2025-3,2025-2,2025-1.

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

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE ABRIL DE 2025 en la que participó el señor Jeisson Eduardo Cruz 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° C16LA323718AA el cual registra una lectura acumulada de 1248 m3. Predio con el sanitario con fuga externa en el agua stop, viven cuatro personas,medidor funciona correctamente.

Situación que evidencia la causal del incremento en el consumo del periodo reclamado.

Se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en los periodos de **MARZO, FEBRERO Y ENERO de 2025**, ha facturado los consumos con base en lo registrado en el medidor, la variación en el consumo es por la utilización de servicio, los hábitos de los ocupantes del predio, y a la fuga visible por el AGUA STOP DEL SANITARIO, en **el Periodo de marzo presentó una diferencia de 37 m³**, avanzó de **1183 m³ a 1220 m³**, en **FEBRERO** avanzó de **1150 m3 a 1183 m3** para un consumo de **33 m3**, **ENERO** registró **33 m3** avanzó de **1117 m3 a 1150 m3**. se desvirtuó inconsistencia en el reporte del lector y en el equipo de medida.

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, FEBRERO Y ENERO de 2025, es el adecuado** y

NO será modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida y las fugas visibles son responsabilidad exclusiva del usuario, actuando de conformidad a la **Ley 142 de 1994.**

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

Artículo 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 YANETH ZAMBRANO identificado con C.C. No. 42114378 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora YANETH ZAMBRANO enviando citación a Dirección de Notificación:, CALLE 36 E # 33 - 69 MZ 101 CS 3 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: YANETH ZAMBRANO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 19608944 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 14 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270577-52 de 14 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **ANGELA PATRICIA LOPEZ HERNANDEZ** 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	**270577-52**
Fecha Resolución	14 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	ANGELA PATRICIA LOPEZ HERNANDEZ
Matrícula No	940270
Dirección para Notificación	CR 10 # 48- 23 APTO 101MARAYA

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5045262

Resolución No. 270577-52

DE: 14 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270577 de 4 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 4 DE ABRIL DE 2025 la señora ANGELA PATRICIA LOPEZ HERNANDEZ identificado con C.C. No. 42782365, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270577 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 940270 Ciclo: 5 ubicada en la dirección: CR 10 # 48- 23 APTO 101 , Barrio MARAYA 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 10 DE ABRIL DE 2025 en la que participó JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA56513AA el cual registra una lectura acumulada de 521 m3. Se visita el predio reclamante el cual vive una sola persona, se revisan instalaciones las cuales se encuentran en buen estado, se analiza 5 medidor y este tiene un correcto funcionamiento y registro.

Se revisó 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 11 m3, avanzó de 508 m3 a 519 m3, y en la visita técnica se desvirtuó inconsistencia en el reporte de la lectura.

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

Bajo estos presupuestos fáctico – jurídicos se tiene en el caso a estudio, para el período de **MARZO DE 2025,** reclamado por el usuario, se sumaron los consumos propios del mes arrojados por la diferencia de lecturas en el medidor para el período facturado, no arrojando desviación significativa en el consumo, por lo que no ameritó el procedimiento

estipulado para estos fines en la Ley 142 de 1994, así como la regulación en la materia, encontrando los consumos imputables a lo demandado por el inmueble.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por ANGELA PATRICIA LOPEZ HERNANDEZ identificado con C.C. No. 42782365 por concepto de INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO FACTURADO de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora ANGELA PATRICIA LOPEZ HERNANDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 10 # 48- 23 APTO 101 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: ANGELA PATRICIA LOPEZ HERNANDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 940270 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 14 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270637-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **CARLOS ALBERTO BERMUDEZ** 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	**270637-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	CARLOS ALBERTO BERMUDEZ
Matrícula No	437939
Dirección para Notificación	carrera 2 #18-42 Santa Teresita CentroMARAYA

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 270637-52

DE: 11 DE ABRIL DE 2025

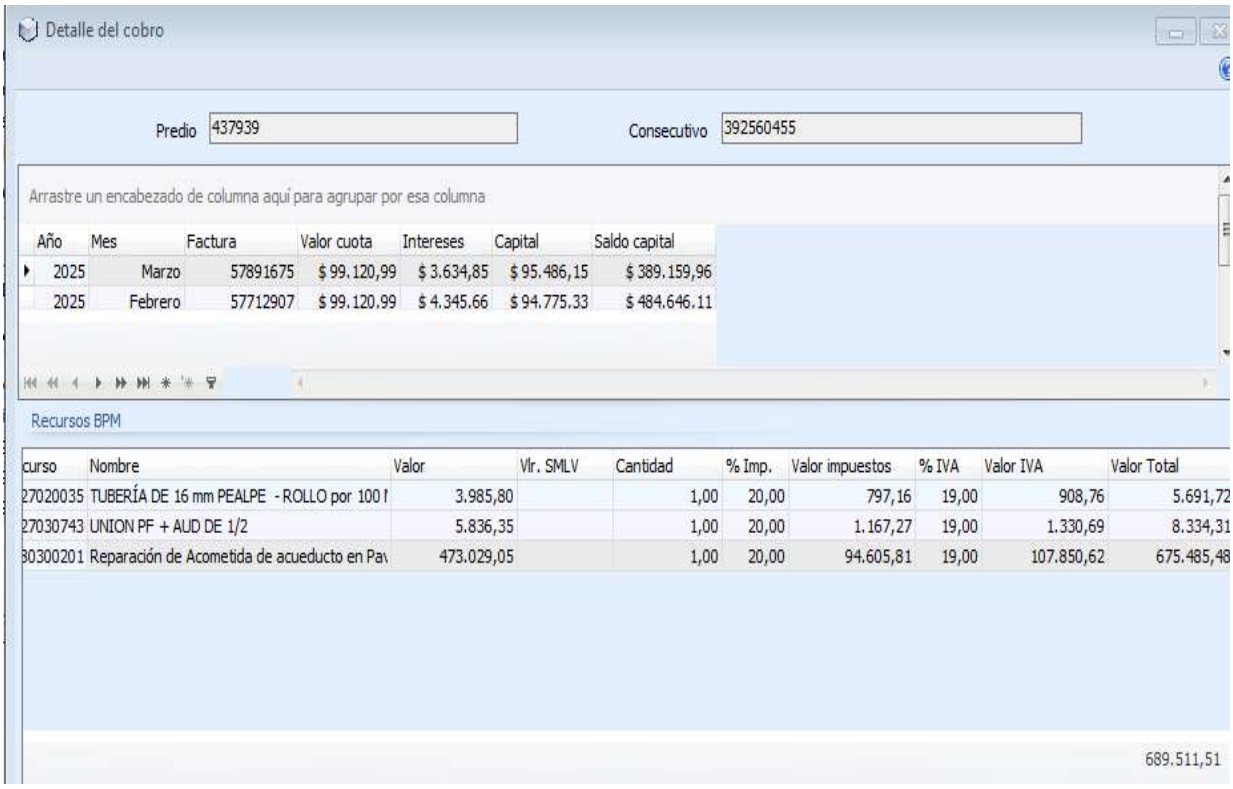
Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270637 de 7 DE ABRIL DE 2025

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 ABRIL DE 2025 la señora CARLOS ALBERTO BERMUDEZ identificado con C.C. No. 10097620, obrando en calidad de Propietario presentó RECLAMO No. 270637 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 437939 Ciclo: 5 ubicada en:CR 10 # 50- 31 , Barrio MARAYA en los periodos facturados 2025-3,2025-2,2025-1.

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



Detalle del cobro

Predio 437939 Consecutivo 392560455

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital
2025	Marzo	57891675	$ 99.120,99	$ 3.634,85	$ 95.486,15	$ 389.159,96
2025	Febrero	57712907	$ 99.120,99	$ 4.345,66	$ 94.775,33	$ 484.646,11

Recursos BPM

curso	Nombre	Valor	Vlr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
27020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 I	3.985,80		1,00	20,00	797,16	19,00	908,76	5.691,72
27030743	UNION PF + AUD DE 1/2	5.836,35		1,00	20,00	1.167,27	19,00	1.330,69	8.334,31
30300201	Reparación de Acometida de acueducto en Pa\	473.029,05		1,00	20,00	94.605,81	19,00	107.850,62	675.485,48

689.511,51

Pero se evidencio que esa orden era una garantía de un trabaja realizado anteriormente en el predio.

Se remitió la inconformidad del usuario al área de operaciones y esta informa,

A fin de dar respuesta al reclamo No. 270637 sobre la inconformidad por el cobro facturado a la matrícula N° 437939; se informa:

1. En el predio se reparó acometida de acueducto con la orden de trabajo 4701614, ejecutadas el 24/10/2024.

   Igualmente, en el mismo predio se reparó acometida de acueducto con la orden de trabajo 4537129, ejecutadas el 16/08/2024.

2. Los ítems cobrados corresponden a lo consignado en las órdenes de trabajo.

3. Se anexan órdenes de trabajo.

En consecuencia, se recomienda anular el cumplido de la orden 4701614, dado que debe ser considerado como garantía de la orden 4537129, se comisionó al Departamento de Cartera y facturación, para que anule el cumplido N° 392560455.

Se anexan órdenes de trabajo.

1 / 2

Orden de Trabajo 4537129

Labor 140903

Fecha 16/ago/2024 13:14 **Matricula** 437939 **Prioridad** NORMAL **Estado** VIGENTE

Usuario CARLOS ZAPATA **Direccion** CR 10 # 50- 31 MARAYA

Descripción MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION - SOLICITA CARLOS ZAPATA - NOMBRE: CARLOS ZAPATA

Observación Revisor

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DAÑO EN LA CONEXION

Cuadrilla LUIS ENRIQUE DOMINGUEZ **Estado** FACTURAR

Fecha Inicio 16/ago/2024 13:19 **Fecha Fin** 16/ago/2024 13:31

Formulario	
Matricula Predio	437939
Dirección	CR 10 # 50- 31 MARAYA
Número Medidor	P141SMMRSA54193AA
Uso Geófono	SI
Uso Apique	SI
Obra Civil	
Tipo Fuga	Tubería perforada
Diámetro Daño	1/2
Cobro	SI
Observación	

Materiales

Recurso / Material		Facl	Cant
[illegible]	[illegible]	S	1
[illegible]	[illegible]	S	2

Obra Civil

Recurso / Material		Facl	Cant
[illegible]	Reparación de Acometida de acueducto en Pavimento L= 2 m	S	1.00

Material Obra Civil

Recurso / Material	Facl	Cant

Observación de la intervención DAÑO CONEXION MANGUERA NEGRA

FIRMANTE	INSTALADOR	SUPERVISOR
CARLOS ZAPATA	LUIS ENRIQUE DOMINGUEZ	CRISTIAN DAVID GALLEGO ZAPATA

FOTO INICIO

Foto Fin

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

RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO	
N. DE ORDEN	4701614
IMPRESO EL:	23/10/2024 11:20.01 a. m.
IMPRESO POR:	JAMOSQUERA

310 - RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION

CLASE : SUBCLASE : MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION

INFORMACIÓN DEL USUARIO

DIRECCIÓN: CRA 10 # 50-31 BARRIO MARAYA MARAYA — TELEFONO: 3146887173
DIRECCIÓN DE AYUDA:
USUARIO: MARIA EUGENIA RIOS HINCAPIE — MATRICULA: 9 A31939
FECHA DE SOLICITUD: 23/10/2024 9:22:27 a. m. — FECHA ATENDIDA: 24/10/2024 — HORA: _____ am pm
COBRO A USUARIO: SI ? X NO □ ?, Por qué? — Gaitana: □ Compresor: □

DATOS DEL MEDIDOR

NUMERO:
MARCA: BHS-DOMESA 54193 AA
LECTURA:
CLASE:
DIÁMETRO: — TIPO:

OBSERVACIONES RADICACIÓN

VIENE de la Solicitud No 4701175 REVISOR: JORGE EMBO CORTEZ OBS REVISOR: RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION - MANTENIMIENTO CORRECTIVO - DAÑO EN LA CONEXION. MARIA EUGENIA RIOS HINCAPIE - CELULA -

CÓDIGOS DE COSTO DIRECTO

TIPO DE VIA	L1= 0 a 1 m.	L2= >1 a 2 m	L3= >2 a 3 m	L4 > 3 m
EN ZONA VERDE	1560300197 □	1560300198 □	1560300199 □	1560300181 □
EN PAVIMENTO	1560300200 □	1560300201 X	1560300202 □	1560300182 □
EN ANDEN SIN ACABADO	1560300203 □	1560300204 □	1560300205 □	1560300183 □
EN CALZADA SIN PAVIMENTAR	1560300206 □	1560300207 □	1560300208 □	1560300184 □
PERFORACION TIPO MISIL				1570331015 □

Observaciones: Si la longitud es mayor a 3 metros, se debe hacer una acometida nueva y aplicar los recursos de L4

DATOS DEL MEDIDOR INSTALADO

NUMERO:	
MARCA:	
LECTURA:	
CLASE:	
DIAMETRO:	TIPO:

ESTICKER DEL MEDIDOR

CÓDIGO	ACCESORIOS INSTALADOS	UNIDAD	CANTIDAD
0000000	MEDIDOR 1/2" R160 PLASTICO POR CONSIGNACION	UND	
01020012	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 3/4"	UND	
01020013	MEDIDOR VOLUMETRICO DE 1"	UND	
07030095	CAJA DE PROTECCIÓN CON VISOR PLÁSTICA	UND	
07030482	TAPA PARA CAJA DE MEDIDOR CON VISOR	UND	

CÓDIGO	MANO DE OBRA DE ACTIVIDADES	UNIDAD	CANTIDAD
1570300175	MANO DE OBRA INSTALACIÓN MEDIDOR	UND	
1570300349	INSTALACIÓN EN TIERRA CAJA DE PROTECCIÓN PARA MEDIDOR 1/2" Y 3/4"	UND	
1570300250	INSTALACIÓN EN ANDEN CAJA Y /O TAPA DE PROTECCIÓN	UND	
1570300251	INSTALACION LLAVE DE CONTENCION 1/2" Y 3/4"	UND	

CERTIFICACIÓN

Yo _____ con CC _____ certifico que en mi calidad de funcionario de Aguas y Aguas de Pereira, en ejercicio de mis funciones, y bajo aceptación atenuó la presente orden de trabajo No _____, bajo juramento afirmo que:
_____ El usuario no se encontraba presente en el predio para la firma del recibo a satisfacción de la orden de trabajo después de la respectiva instalación.
_____ El usuario se niega a firmar la orden de trabajo.

USUARIO	INSTALADOR	SUPERVISOR
Firma	Firma Andres chiquito.	Firma
Nombre	Nombre:	Nombre: Fabec Perez
CC:		

OBSERVACIONES INSTALACIÓN

Rotura en Lavia, Comprecer a A Voladora mucha agua Paleja o JO SE REPARA ACOMETIDA EXCAVACION PAVIMENTO 1.40 X 1.60

FACTURADA

EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S. E.S.P
SUBGERENCIA DE OPERACIONES
RECLAMACIONES: REPARACIÓN O REPOSICIÓN PARCIAL ACOMETIDA DE ACUEDUCTO

ORDEN DE TRABAJO
N. DE ORDEN: 4739914
IMPRESO EL: 23/10/2024 11:20:01 a. m.
IMPRESO POR: JAMOSQUERA

Por lo expuesto, este Departamento considera: **PROCEDENTE A ANULAR EL COBRO REALIZADO EN LA MATRÍCULA N. 437939 Y SE RELIQUIDA EL VALOR DE DOS (2) CUOTAS LIQUIDADA EN LA FACTURACIÓN DE FEBRERO Y MARZO DE 2025, NO SE RELIQUIDA ENERO DE 2025 YA QUE NO SE FACTURÒ NINGUNA CUOTA.**

La reliquidación arroja un valor a favor de la matrícula reclamante de **-508970** detallado así:

Concepto	Período	Causal	Cons. Liq.	Cons. Fact.	Valor Liq.	Valor Fact.	Rebajado
INST.DOM ACUEDUCTO	2025-2	462	0	0	0	199440	-199440
IVA	2025-2	462	0	0	0	110090	-110090
INST.DOM ACUEDUCTO	2025-3	462	0	0	0	199440	-199440

FUNDAMENTOS LEGALES

ARTÍCULO 148. Ley 142 de 1994 - **Requisitos de las facturas**. . ***No se cobrarán servicios no prestados, tarifas, ni conceptos diferentes a los previstos en las condiciones uniformes de los contratos, ni se podrá alterar la estructura tarifaria definida para cada servicio público domiciliario*** (lo resaltado es nuestro).

RESOLUCIÓN CRA 659 DE 2013 Artículo 1°. Modifíquese el artículo 1° de la Resolución número CRA 294 de 2004, el cual quedará así:

*"**Artículo 1°. Causales e Identificación de los cobros no autorizados.** La presente resolución, tiene por objeto señalar de acuerdo con la Ley, los criterios generales sobre la protección de los derechos de los usuarios en lo relativo a facturación para la devolución por vía general de cobros no autorizados, en los servicios públicos de acueducto, alcantarillado y/o aseo.*

***1.1. Causales de la devolución.** Los cobros no autorizados pueden tener su origen en servicios no prestados, tarifas que no corresponden a la regulación y cobros de conceptos no previstos en la ley y en los contratos de servicios públicos.*

Se considerará que existe un cobro no autorizado, cuando la tarifa cobrada en la factura a los usuarios contenga costos no previstos o costos por encima a los autorizados por la entidad tarifaria local en todos o algunos de sus componentes, según las reglas previstas en la metodología tarifaria vigente para cada servicio público.

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar PROCEDENTE el reclamo presentado por CARLOS ALBERTO BERMUDEZ identificado con C.C. No. 10097620 por concepto de COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución al señor(a) CARLOS ALBERTO BERMUDEZ enviando citación a Dirección de Notificación:, carrera 2 #18-42 Santa Teresita Centro 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: CARLOS ALBERTO BERMUDEZ la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 437939 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: amgonzales
Revisó: fncardona

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

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270661-52 de 14 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **MARIA EYICETH VINASCO** 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	**270661-52**
Fecha Resolución	14 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	MARIA EYICETH VINASCO
Matrícula No	666826
Dirección para Notificación	MZ 22 CS 52500 LOTES SECTOR B

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Resolución No. 270661-52

DE: 14 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270661 de 8 DE ABRIL 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 8 DE ABRIL DE 2025 la señora MARIA EYICETH VINASCO identificado con C.C. No. 25034807, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270661 consistente en: COBRO DE OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 666826 Ciclo: 12 ubicada en la dirección: MZ 22 CS 5 COMUNIDAD EL BOSQUE, Barrio 2500 LOTES SECTOR B 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.

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

Así las cosas, y en un contexto más completo después de haber citado las normas sobre responsabilidad de las domiciliarias, es claro que el costo de las reparaciones que se deban hacer en las domiciliarias está en cabeza de los usuarios y/o suscriptores, distinto al mantenimiento de las redes públicas que si corre por cuenta de la Empresa, situación que no es la que ocurre en el caso que ocupa nuestro interés, pues para este despacho no cabe duda que la ejecución técnica realizada mediante los cumplidos No 392798862 Y 392798861 si fue realizada en la domiciliaria y/o acometida de la matricula No 666826, correspondiente al predio ubicado en la MZ 22 CS 5, razón por la cual se le liquidó el valor del trabajo respectivo.

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

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

La siguiente es la relación de los materiales utilizados para la reparación del daño en conexión presentado en la vivienda con matrícula 666826.

Predio 666826 Consecutivo 392798862

Arrastre un encabezado de columna aquí para agrupar por esa columna

Año	Mes	Factura	Valor cuota	Intereses	Capital	Saldo capital

Recursos BPM

Recurso	Nombre	Valor	Vr. SMLV	Cantidad	% Imp.	Valor impuestos	% IVA	Valor IVA	Valor Total
127010053	TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	4,270.50	0.003	1.00	20.00	854.10	19.00	973.67	6,098.
127020035	TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 f	3,985.80	0.003	4.00	20.00	3,188.64	19.00	3,635.05	22,766.
127030025	ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	3,274.05	0.002	4.00	20.00	2,619.24	19.00	2,985.93	18,701.
127030057	BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	2,277.60	0.002	2.00	20.00	911.04	19.00	1,038.59	6,504.
127030450	REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1"	74,449.05	0.052	1.00	20.00	14,889.81	19.00	16,974.38	106,313.
127030620	TEE PVC DE 1	3,274.05	0.002	1.00	20.00	654.81	19.00	746.48	4,675.
1570300257	ADAPTADOR MACHO DE 1" DE PVC	6,054.96	0.000	1.00	20.00	1,210.99	19.00	1,380.53	8,646.
1580300204	Reparación de Acometida de acueducto en Anx	336,088.35	0.236	1.00	20.00	67,217.67	19.00	76,628.14	479,934.

653,640.9

Adicionalmente se envió el respectivo caso al área de operaciones encargada a lo cual informan que:

Dando respuesta al reclamo No. sobre cobros a la matrícula N° 666826, se tienen las siguientes observaciones:

1. *En el predio mencionado se reparó acometida de acueducto con la OT 4668971.*
2. *Los ítems cobrados corresponden a lo consignado en la orden de trabajo.*
3. *Se anexa orden de trabajo.*

4. por lo tanto el cumplido de la orden es válido.

Orden de Trabajo **4668971**

Labor 144120

Fecha 09/oct/2024 14:18 **Matrícula** 666867 **Prioridad** ALTA **Estado** VIGENTE

Usuario FERNANDO RIVERA **Dirección** MZ 22 CS 6 2500 LOTES

Descripción RECLAMACIONES ACOMETIDA DISTRIBUCION MANTENIMIENTO CORRECTIVO DAÑO EN LA CONEXION COMUNIDAD EL BOSQUE 2500 LOTES FUGA ENCAUSADA. Tel: 3013223027.

Observación Revisor vea daño en la acometida en el andén hay que detectarla con geófono el señor ya lleva cinco cinco solicitudes con esta entonces por favor para que hace 4 meses está en este cuento lo mismo entonces por favor para que para mañana o cuando más rápido posible

MANTENIMIENTO CORRECTIVO DAÑO EN LA CONEXION

Cuadrilla WILFRAN ANDRES CHIQUITO MUÑOZ **Estado** FACTURAR

Fecha Inicio 16/oct/2024 16:26 **Fecha Fin** 16/oct/2024 16:26

Formulario	
Matrícula Predio	666867
Dirección	MZ 22 CS 6 2500 LOTES
Número Medidor	P1615MMRSA86986AA
Uso Geofono	NO
Uso Apique	NO
Obra Civil	
Tipo Fuga	Daño en accesorio (Válvula)
Diámetro Daño	1/2
Cobro	SI
Observación	

Materiales

Recurso / Material		Fact	Cant
127030025	(127030025) ADAPTADOR MACHO PF+UAD DE 1/2"	S	4
1570300257	(127030027) ADAPTADOR MACHO PVC DE 1"	S	1
127030057	(127030057) BUJE ROSCADO 1 X 1/2" PVC	S	2
127030450	(127030450) REGISTRO DE INCORPORACIÓN DE 1"	S	1
127030620	(127030620) TEE PVC DE 1	S	1
127020035	(127020035) TUBERÍA DE 16 mm PEALPE - ROLLO por 100 M	S	4
127010053	(127010053) TUBERIA PRESION RDE 21 DE 1" PVC	S	1

Obra Civil

Recurso / Material		Fact	Cant
1580300204	Reparación de Acometida de acueducto en Andén L= 2 m	S	1.00

Material Obra Civil

Recurso / Material	Fact	Cant

Observación de la intervención SE CAMBIA ACOMETIDA DESDE LA RED, SE HIZO ROTURA DONDE MARCARON LA FUGA , PERO EL DAÑO ES DE LA CASA DEL LADO

FIRMANTE	INSTALADOR	SUPERVISOR
	[illegible]	

	WILFRAN ANDRES CHIQUITO.	
FERNANDO RIVERA	WILFRAN ANDRES CHIQUITO MUÑOZ	CRISTIAN DAVID GALLEGO ZAPATA

Por lo expuesto anteriormente, este despacho considera correcto el cobro del cumplido N°392798862, por valor de $594.277.81 más el IVA el cual asciende a $104.362,78 liquidado en una sola cuota por ser un Impuesto Nacional, por considerar que las actuaciones de la Empresa enmarcan dentro del orden constitucional y legal vigente en materia de servicios públicos domiciliarios y no se ordenará la reliquidación de los saldos facturados por el concepto de instalación domiciliaria y no expedirá factura diferente para el periodo de marzo de 2025 relacionada con los servicios que de manera diligente y cierta le ha prestado la Empresa al predio con matrícula No 666826 para que pueda acceder al servicio de acueducto en forma continua y eficiente.

FUNDAMENTOS LEGALES

DECRETO 1077 DE 2015

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

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

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

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

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

El costo de reparación o reposición de las acometidas *y medidores* ***estará a***

cargo de los suscriptores o usuarios, *una vez expirado el período de garantía en los términos del artículo 15 de este capítulo. (subrayado y negrilla fuera de texto)*

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

(Decreto 302 de 2000, art. 20).

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

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

(Decreto 302 de 2000, art. 21)

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

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 MARIA EYICETH VINASCO identificado con C.C. No. 25034807 por concepto de COBRO DE

OTROS BIENES O SERVICIOS EN LA FACTURA. de acuerdo a lo indicado en los considerandos de la presente Resolución.

ARTICULO 2o. Notifíquese personalmente o por aviso el contenido de la presente resolución a la señora MARIA EYICETH VINASCO enviando citación a Dirección de Notificación:, MZ 22 CS 5 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: MARIA EYICETH VINASCO la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 666826 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 14 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: cps2553
Revisó: learagon

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270675-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

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

Resolución No	**270675-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN DIEGO CORTES MEJIA
Matrícula No	255935
Dirección para Notificación	CRA 7 # 11- 57CENTRO

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5053739

Resolución No. 270675-52

DE: 11 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270675 de 9 DE ABRIL 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 9 DE ABRIL DE 2025 el señor JUAN DIEGO CORTES MEJIA identificado con C.C. No. 10144347, obrando en calidad de Otros presentó RECLAMO No. 270675 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 255935 Ciclo: 1 ubicada en la dirección: CR 10 # 23- 62 , Barrio LAGO URIBE en los periodos facturados 2025-1,2025-2,2025-3.

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 liquidación, calificación)

Que de conformidad con los resultados obtenidos en la visita practicada el 10 DE ABRIL DE 2025 en la que participó JEAN PAUL BUITRAGO BARRERA como funcionario de la Empresa, se determinó que: Cuenta con la disponibilidad del servicio de acueducto y alcantarillado, en la acometida tiene instalado el Medidor N° P1415MMRSA56065AA el cual registra una lectura acumulada de ***423 m3. Se visita el predio reclamante el cual se evidencia que está desocupado, por ende no se permite la revisión en instalaciones de posibles daños o fugas, se analiza medidor durante 5 minutos y este se evidencia con un correcto registro y funcionamiento, también se evidencia en el una fuga interna registrada por el medidor.*** Situación que no da claridad sobre otra posible causal que pueden estar generando el consumo reclamado, diferente a la utilización del servicio.

Adicional a ello, se adjunta la revisión de previa a la facturación, que informa así:

AGUAS Y AGUAS DE PEREIRA

(10370) REVISIÓN DE CONSUMOS

Predio : 255935
Radicado visita : 5051701
Fecha Atención : 09/04/2025, 11:11:40 AM
Nombre Propietario : ALZATE ALZATE MARLENY
Dirección : CR 10 # 23- 62
Barrio : LAGO URIBE
Numero medidor : P1415MMRSA56065AA
Diametro medidor : 1/2 PULGADA
Tipo desviación : ALTO TERRENO 2
Ciclo - Ruta - Consecutivo : 1 - 6 - 132200
Clase de uso : COMERCIAL
Promedio lectura : 11
Lectura actual : 420
Consumo actual : 58
Edad : 5

INFORME DE LA VISITA

Uso encontrado en el predio : COMERCIAL
Lectura del predio : 421
No. Habitantes : 0

DIAGNOSTICO DE LA VISITA
Observaciones : en el predio se encuentra desocupado no se puede hacer la respectiva revisión en el p
registrando se hace video

Firma Supervisor : CONTRATISTA WORLDTEK 5 900

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

Ahora bien, con el propósito de brindar una respuesta oportuna y eficaz al usuario, se revisó en el histórico de lecturas del sistema de información comercial y observamos que la empresa en el periodo de **ENERO, FEBRERO y MARZO de 2025,** ha facturado los consumos con base en lo

registrado en el equipo de medida, la variación en el consumo se debe a la utilización del servicio aún sin tener ocupación del predio, lo cual es responsabilidad del usuario, el medidor presentó una diferencia de **4 m³**, **22 m³** y **24 m³**, en el periodo de Enero avanzó de **312 m³** a **316 m³**, en el periodo de Febrero avanzó de **316 m³** a **338 m³** y en el periodo de Marzo de 2025 avanzó de **338 m³** a **362 m³**, prueba fehaciente de la diferencia de lectura registrada, se desvirtuó inconsistencia en el equipo de medida y en el reporte del lector.

Asi las cosas, el consumo se liquida con base en el registro fehaciente del medidor y no por el nivel de ocupamiento, **pues cualquier escape visible que se presente dentro del inmueble debe ser asumido por el propietario**.

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

Por lo anterior y con fundamento en lo previsto por el artículo 146 de la **ley 142 de 1994**, este Departamento considera que el consumos facturado por la Empresa Aguas y Aguas de Pereira en los periodos de **ENERO, FEBRERO y MARZO de 2025, SON CORRECTOS** y **NO** serán reliquidado, ni modificado, porque la empresa ha facturado lo efectivamente registrado en el aparato de medida.

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

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

Habrá también lugar a determinar el consumo de un período con base en los de períodos anteriores o en los de usuarios en circunstancias similares o en aforos individuales cuando se

acredite la existencia de fugas imperceptibles de agua en el interior del inmueble. Las empresas están en la obligación de ayudar al usuario a detectar el sitio y la causa de las fugas. A partir de su detección el usuario tendrá un plazo de dos meses para remediarlas. Durante este tiempo la empresa cobrará el consumo promedio de los últimos seis meses. Transcurrido este período la empresa cobrará el consumo medido."

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

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

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

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JUAN DIEGO CORTES MEJIA identificado con C.C. No. 10144347 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 JUAN DIEGO CORTES MEJIA enviando citación a Dirección de Notificación:, CRA 7 # 11-57 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 DIEGO CORTES MEJIA la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 255935 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: fncardona

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

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

Que el Jefe del Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P, profirió la Resolución No. 270688-52 de 11 DE ABRIL DE 2025.

Por medio de la cual se resolvió **RECLAMO**, interpuesto por el (la) señor(a) **JUAN ANTONIO RAIGOSA TANGARIFE** 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	**270688-52**
Fecha Resolución	11 DE ABRIL DE 2025
Resultado de la decisión:	**NO PROCEDENTE**
Fecha del Aviso	29 DE ABRIL DE 2025
Fecha de Desfijación	30 DE ABRIL DE 2025
Nombre del Peticionario	JUAN ANTONIO RAIGOSA TANGARIFE
Matrícula No	844928
Dirección para Notificación	CR 17 A # 84- 49VILLA OLIMPICA

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.

LINA MARIA SANTANA RESTREPO
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente(E)

Generó: MYBEDOYA

Visita No. 5056222

Resolución No. 270688-52

DE: 11 DE ABRIL DE 2025

Por medio de la cual se resuelve RECLAMO No. 270688 de 10 DE ABRIL DE 2025

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

CONSIDERANDO:

Que en fecha 10 DE ABRIL DE 2025 el señor JUAN ANTONIO RAIGOSA TANGARIFE identificado con C.C. No. 9761223, obrando en calidad de Arrendatario presentó RECLAMO No. 270688 consistente en: INCONFORMIDAD CON EL CONSUMO O PRODUCCION FACTURADO de la factura con matrícula para el servicio de acueducto y alcantarillado N° 844928 Ciclo: 13 ubicada en la dirección: CR 17 A # 84- 49 , Barrio VILLA OLIMPICA 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 11 DE ABRIL DE 2025 en la que participó el señor Juan Antonio 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° P1415MMRSA53519AA el cual registra una lectura acumulada de **2274 m3*. Se reviso instalaciones y no existen fugas***.

Ahora bien, con relación a los consumos facturados para el periodo reclamado, que como consecuencia de lo manifestado en el sistema por parte del grupo de facturación, acerca de que **NO HAY ACCESO AL PUNTO DE MEDICIÓN** – **MEDIDOR CON REJA,** se procedió a generar facturación por concepto de promedio de **34 m^3**, tomando como base para ese cobro el promedio de acuerdo al histórico de consumos del predio, según lo faculta el ordenamiento jurídico respecto a la prestación de servicios públicos domiciliarios. Cabe anotar que, ***el usuario debe propiciar las condiciones necesarias para que el equipo técnico acceda al equipo de medida, obteniendo con ello, el adecuado y correcto registro de los consumos del predio.***

Al revisar el histórico de lecturas se observa que durante el período objeto de reclamación MARZO de 2025, la Empresa liquidó consumo promedio de acuerdo al historico de consumos del predio, ante la imposibilidad técnica de determinar el consumo, 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*.

(subrayado fuera de texto)

Ahora bien, al hacer un análisis de lo evidenciado en la lectura del predio, en el cual no fuè posible leer lo registrado por el equipo de medida, **se establece que al tomar la diferencia de la lectura del próximo periodo se realizaran los ajustes y modificaciones de ser requeridas de acuerdo al registro de lectura que se evidencie en el predio.**

Por lo tanto, **NO SE PROCEDE** a modificar el consumo facturado por promedio en el periodo de **MARZO de 2025**, pues se ha liquidado con fundamento en el **Artículo 146 de la Ley 142**, los **34 m³** facturados **SON CORRECTOS** y están acordes con el histórico de consumos de los últimos seis meses del predio.

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

FUNDAMENTOS LEGALES

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

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

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

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

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

Con fundamento en lo antes expuesto y estando facultado por la ley, y las reglamentaciones de

la empresa el Jefe de Departamento de Servicio al Cliente de la EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE PEREIRA S.A.S E.S.P.

RESUELVE:

ARTICULO 1o. Declarar NO PROCEDENTE el reclamo presentado por JUAN ANTONIO RAIGOSA TANGARIFE identificado con C.C. No. 9761223 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 JUAN ANTONIO RAIGOSA TANGARIFE enviando citación a Dirección de Notificación:, CR 17 A # 84- 49 haciéndole entrega de una copia de la misma.

ARTICULO 3o. Si a la fecha de notificación de la presente resolución no se ha realizado pago total o parcial, ordenar a: JUAN ANTONIO RAIGOSA TANGARIFE la cancelación de las sumas pendientes por concepto de saldo adeudado por el servicio de acueducto y alcantarillado a la Matrícula No. 844928 a partir de la fecha de Notificación de la presente Resolución.

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

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

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

Dado en PEREIRA, el 11 DE ABRIL DE 2025

NOTIFÍQUESE Y CÚMPLASE

JAMES ALBERTO ALZATE PÉREZ
Jefe de Departamento de Servicio al Cliente

Proyectó: mlramos
Revisó: learagon